

	INDUSTRIA CHIQUIBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			<i>GE-MA-PAD-001</i>
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 1 de 22

MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS

	INDUSTRIA CHIQUIBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 2 de 22

1. ANTECEDENTES

Este mecanismo ha sido diseñado de acuerdo a los procesos de eficacia de los principios rectores sobre las empresas y Derechos Humanos, con el objetivo que el presente sea:

- Confidencial, derivado de su estructura y funcionamiento, garantizará la confidencialidad en todo momento.
- Legítimo, busca en todo momento que, con base a los procesos de resolución, todos los usuarios consideren que el mecanismo es creíble, confiable y transparente.
- Entendible, Se provee a los usuarios un procedimiento claro, con plazos determinados y claridad sobre el tipo de resolución que se pueda dictaminar.
- Transparente, el usuario está atento al seguimiento y avance de su queja, consulta o reclamo, se debe mantener retroalimentación constante a las partes interesadas para fomentar la constancia en el uso del mismo.

2. OBJETIVO GENERAL

- Establecer un procedimiento de gestión y resolución efectivo de las quejas y consultas presentadas por las partes interesadas.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer la relación con las partes interesadas de Industria Chiquibul S.A., demostrando receptividad, respeto, confidencialidad y transparencia.
- Cumplir con los requerimientos de los estándares y normas Nacionales e Internacionales.
- Ofrecer a todos los usuarios un mecanismo seguro, confiable y confidencial para la recepción de quejas y consultas.

	INDUSTRIA CHIQUIBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 3 de 22

4. ALCANCE

- Aplica a toda la empresa y personas involucradas en las operaciones de Industria Chiquibul, S.A, así como a las comunidades locales de influencia directa e indirecta y cualquier otra parte interesada que pueda ser impactada por las operaciones de la empresa.

5. REFERENCIAS

- Código de ética
- Reglamento interno de trabajo
- Código de trabajo
- Política de Sostenibilidad
- Política de Derechos Humanos
- Política de No Deforestación, No Plantaciones en suelos de Turba, No Explotación.

6. DEFINICIONES

- **Consulta:** se entiende por una consulta cualquier opinión, sugerencia o petición de información para aclarar dudas sobre cualquier actividad que desarrolle Industria Chiquibul, S.A., con el objetivo de mejorar la gestión y el desempeño de la empresa.
- **Queja:** se entiende por una queja, en el marco de esta política, una reclamación o disconformidad hecha por una supuesta actuación contraria a los valores y/o compromisos adoptados. Las quejas pueden estar relacionadas con las actividades desarrolladas, con la conducta de los empleados o voluntarios, o con cualquier acción que no sea coherente con los valores de la empresa.
- **Sanción laboral:** penalizaciones a los colaboradores por incumplimientos de las obligaciones laborales.
- **Reglamento Interno:** conjunto de disposiciones obligatorias aplicable a los colaboradores para el desarrollo del trabajo en una empresa o establecimiento.

	INDUSTRIA CHIQIBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 4 de 22

- **Partes interesadas:** cualquier empresa, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa.

7. ROLES

Responsable	Función
Call Center	Encargados de realizar la recepción y registro de la consulta, queja o reclamo en la plataforma digital.
Administrador de Queja y Consultas	Persona encargada de garantizar el cumplimiento del procedimiento, además tiene como atribuciones: 1) Promover el uso del MQC 2) Seguimiento de los casos 3) Sistematización y documentación de la información 4) Entrega de reportes
Comité de Ética	Responsable de revisar la evidencia y discutir los hallazgos para la resolución de queja y/o consulta, está conformado por: Comité laboral: Administrador de Quejas y Consultas, Recursos Humanos, Relaciones Comunitarias y jefe inmediato de la persona afectada (si compete). Comité de Relaciones Comunitarias: Administrador de Quejas y Consultas, Relaciones Comunitarias, áreas involucradas según sea el caso. Comité de Denuncias Públicas: Administrador de Quejas y Consultas, Sostenibilidad, áreas involucradas según sea el caso.
Comité de Investigación	Personas responsables de verificar el proceso de investigación, determinar la recomendación correspondiente del caso y asegurar la objetividad del expediente. Liderado por Auditoría Interna y conformado por áreas de apoyo a la investigación, según corresponda el caso.
Área de apoyo	Área o departamento hacia dónde va dirigida la queja o consulta, responsable de llevar a cabo la investigación y resolución del caso.

	INDUSTRIA CHIQIBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 5 de 22

Comité de remediación	Su función es analizar y determinar los casos que deben escalar a la fase de remediación. Conformado por: Sostenibilidad, Recursos Humanos y Relaciones Comunitarias.
-----------------------	---

8. CATEGORÍAS

Derivado de la naturaleza de las actividades de Industria Chiquibul, S.A, y de sus operaciones, el Mecanismo de atención a quejas y consultas establece tres categorías con el fin de brindar un adecuado seguimiento y resolución a cada caso ingresado, los cuales se describen a continuación:

8.1. CATEGORÍA LABORAL

Queja y/o consulta relacionada a las condiciones laborales de un puesto de trabajo, tales como, salarios, beneficios y equipos. La categoría laboral divide en las siguientes subcategorías:

- Pago de salarios y prestaciones**
 Queja y/o consulta relacionada con el pago puntual y exacto de los sueldos, salarios y/o prestaciones.
- Beneficios**
 Queja y/o consulta relacionada con otorgar beneficios de parte de la empresa hacia el colaborador, entre ellos se pueden mencionar, alimentación, hospedaje, transporte de personal etc.
- Equipo y herramienta de trabajo**
 Queja y/o consulta relacionada con la disponibilidad, cantidad y/o calidad del equipo y herramienta de trabajo asignado, incluyendo el equipo de protección personal (EPP), según labor que se realiza.
- Del ambiente laboral**
 Queja y/o consulta relacionada al trato que recibe un colaborador sea por parte del jefe superior, supervisor o compañero de trabajo.
- Violaciones a los derechos humanos**

	INDUSTRIA CHIQUEBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 6 de 22

Queja y/o consulta relacionada con abusos a los derechos del colaborador, sabiendo que este último aceptará las condiciones fuera de la ley y/o inapropiadas por la necesidad de mantener el trabajo.

- **Incumplimiento de las leyes, procedimientos y políticas**

Queja y/o consulta relacionada con una actividad o acción que va en contra de lo establecido en las leyes y/o por los procesos, procedimientos, políticas y normas dentro de la empresa.

- **Violencia verbal, amenazas**

Queja y/o consulta relacionada con todo acto de violencia verbal contra la integridad de quien se desempeña como colaborador de Industria Chiquibul, S.A.

- **Delito**

Queja y/o consulta definida como una acción voluntaria o involuntaria, típica, antijurídica, imputable y culpable, cuya consecuencia es la aplicación de una sanción penal por parte de órgano jurisdiccional competente. Este tipo de casos se gestionan, con el asesoramiento del asesor jurídico o consultor, dentro de esta categoría se contemplan los delitos establecidos en el Código Penal y Leyes Especiales, incluyendo los delitos de extorsión, robo o hurto, acoso sexual y violación.

8.2. CATEGORÍA COMUNITARIA

Queja y/o consulta relacionada a las comunidades que se encuentren dentro del área de influencia de Industrial Chiquibul, S.A. y que se ven impactadas por la operación. La categoría comunitaria se divide en las siguientes subcategorías:

- **Tierra**

Queja y/o consulta relacionada con problemas respecto al uso de la tierra y la propiedad (problemas de linderos, identificación de dueños etc.)

- **Impacto a medios de sustento**

	INDUSTRIA CHIQUEBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 7 de 22

Queja y/o consulta relacionada con impactos respecto a los medios de sustento de las comunidades (daños a cultivos, daños a áreas de potreros etc.)

- **Reclutamiento de mano de obra comunitaria**

Queja y/o consulta relacionada con la contratación de mano de obra disponible en las comunidades del área de influencia, siempre y cuando los criterios y/o requisitos requeridos por la empresa sean cumplidos.

- **Salud y medio ambiente**

Queja y/o consulta relacionada con acciones que generan una molestia física, malestar o riesgo para la salud de la comunidad o contaminación del medio ambiente.

- **Actos y situaciones inseguras**

Queja y/o consulta relacionada con actividades de la empresa que generan problemas de inseguridad para las partes interesadas (tráfico a alta velocidad causado por vehículos de la empresa, daños y/o accidentes causados por vehículos de la empresa).

- **Conducta social**

Queja y/o consulta relacionada con el comportamiento del personal de la empresa, de sus proveedores y contratistas hacia la comunidad.

- **Patrimonio cultural**

Queja y/o consulta relacionada con impactos temporales o permanentes en sitios que tienen un valor cultural para la comunidad o partes interesadas locales.

- **Relacionamiento**

Queja y/o consulta relacionada con el modo de relacionamiento de la empresa con la comunidad y las partes interesadas locales o la falta de divulgación de la información.

- **Legal**

Queja y/o consulta relacionada con aspectos de cumplimiento legal de la empresa, con respecto a sus operaciones en el área de influencia directa e indirecta.

	INDUSTRIA CHIQIBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 8 de 22

8.3. CATEGORÍA DENUNCIAS PÚBLICAS

Proceso establecido para canalizar las quejas y consultas de cualquier parte interesada acerca de las actividades de la empresa y que sean de potencial interés público. En dicha categoría se incluyen todas las denuncias que se encuentran en dominio público.

- El informe de una ONG que ya esté disponible en internet o en otros medios de comunicación.
- Una carta de una ONG dirigida a los clientes de Industria Chiquibul, S.A. reclamando o denunciando incidentes o de interés público.
- Situación en donde se vea afectada la relación comercial específicamente entre proveedores y la empresa.
- Caso formal presentado por un miembro del Consejo Comunitario de Desarrollo (COCODE) o Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE) ante las autoridades competentes sobre irregularidades, mala gestión de proyectos o incumplimientos de políticas de desarrollo en su municipio o comunidad, etc.

9. CANALES DE COMUNICACIÓN

Se han dispuesto los siguientes canales para garantizar la accesibilidad del reclamante y la efectiva recepción de las solicitudes. Este mecanismo facilita la gestión de quejas y consultas referentes a asuntos laborales, comunitarios y denuncias públicas.

- **Servicio de atención telefónica:** Todas las llamadas se atenderán de manera gratuita al número 1-801-00-04040. En horarios de atención de lunes a sábado de 08:00 a 17:00 horas. Fuera del horario de atención, la llamada será automáticamente dirigida a un buzón de voz.

En casos sensibles como acoso y/o violencia sexual, la llamada puede ser atendida por una operadora mujer, si el reclamante lo solicita.

	INDUSTRIA CHIQUIBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 9 de 22

- **Página Web:** www.industriachiquibul.com
- **Correo Electrónico:** quejas@uhi.com.gt

El Call center es el responsable de registrar en el sistema los datos del reclamante, ingresado por los canales oficiales. Por el contrario, las quejas o consultas que ingresen por vías de comunicación no oficiales, el reclamante no podrá darle seguimiento correspondiente.

El usuario podrá consultar el avance de su queja o consulta con el número de caso que se le asignará al momento de culminar el registro en la plataforma.

Si la recepción del caso se realiza por medio de la página web o correo electrónico, el número de caso se asignará en los próximos dos días hábiles directamente en la plataforma, posterior al registro de la misma en la plataforma, a través del Call center.

Para dar seguimiento a una queja o consulta anónima, el reclamante debe comunicarse de nuevo a la línea telefónica y proporcionar el número de caso.

10. TIEMPO DE RESPUESTA

Cada caso, sin importar su categoría, debe ser resuelto dentro de los plazos definidos de forma eficiente y oportuna.

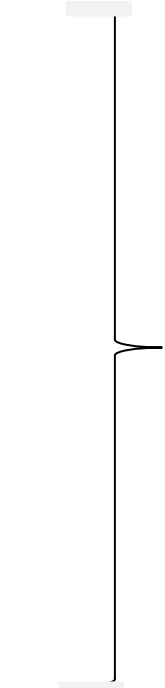
Solo en situaciones extraordinarias, como aquellas que implican un riesgo directo para la vida, la salud o la seguridad de las personas, se justificará una alteración en los plazos establecidos. En todos los demás casos, el compromiso es cumplir los tiempos definidos en el procedimiento.

Se ha determinado un período de 40 días hábiles para la investigación y resolución de todos los casos que ingresen en los canales oficiales del mecanismo.

Es responsabilidad directa del Administrador de quejas, gestionar estos tiempos de manera efectiva para asegurar que no se excedan.

	INDUSTRIA CHQUIBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 10 de 22

11.PROCESO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS

Proceso		Tiempo de respuesta	Categoría		
			Laboral	Comunitario	Denuncias públicas
1	Recepción		1	2	2
2	Confirmación		5	5	5
3	Asignación		2	2	2
4	Investigación		16	18	20
5	Análisis del reporte de investigación		3	2	2
6	Elaboración de propuesta de solución		3	2	2
7	Validación de propuesta de solución		3	2	1
8	Implementación de acciones		3	3	2
9	Soporte documental de las acciones implementadas		1	1	1
10	Cierre del caso		1	1	2
		Días hábiles	40	40	40

12.RESPONSABILIDADES

12.1. PROCESO DE INVESTIGACIÓN

12.1.1 CALL CENTER

- Recepción y registro de datos relevantes del reclamante (excepto en casos anónimos).
- Proporcionar número de seguimiento de caso.
- Brindar atención especializada en caso de violencia y/o acoso sexual, si el reclamante lo requiere será atendido (a) por una operadora mujer.

	INDUSTRIA CHIQUEBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 11 de 22

- Trasladar los casos al Administrador de Quejas y Consultas.

12.1.2. RECLAMANTE

- Presentar su queja y/o consulta de forma anónima o con datos personales.
- Llenar formulario de recepción, resolución y cierre del caso.
- Consultar avance de la investigación, a través del número de caso asignado.
- Aceptar propuesta de solución y cierre.
- En caso de no estar conforme con la resolución, puede solicitar al Administrador de Quejas y Consultas la fase de reconsideración.

12.1.3. ADMINISTRADOR DE QUEJAS Y CONSULTAS

- Confirmar el caso con el reclamante.
- Registrar caso en el formato de recepción de Queja y/o Consulta.
- Asignar el caso al Comité de Investigación.
- Verificar reporte de investigación que esté bien documentado.
- Validar propuesta de solución del caso.
- Notificar al reclamante del cierre del caso.
- Dejar constancia del cierre caso (llenar formato de cierre de la Queja y/o Consulta).
- Documentar el expediente en físico y en digital.
- Informar al reclamante sobre el proceso de reconsideración, si manifiesta inconformidad sobre la resolución del caso.

12.1.4. COMITÉ DE INVESTIGACIÓN

- Asignar el caso al área de apoyo correspondiente.
- Velar por el cumplimiento del proceso de investigación y resolución.
- Notificar al Administrador de quejas y consultas, si el área de apoyo solicita ampliar la información del reclamante.
- Evaluar resolución emitida por el área responsable de la investigación.
- Determinar la recomendación correspondiente del caso.
- Presentar la documentación del caso al Comité de Ética.

12.1.5. ÁREA DE APOYO

	INDUSTRIA CHIQIBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 12 de 22

- Llevar a cabo la investigación y resolución del caso.
- Si se requiere ampliar la información, notificar al Comité de Investigación.
- Entregar documentación del caso al Comité de Investigación.

12.1.6. COMITÉ DE ÉTICA

- Evaluar propuesta de solución, revisar la evidencia y discutir los hallazgos.
- Si el informe carece de evidencia sustancial se remitirá al Comité de Investigación, para que el área de apoyo realice las correcciones correspondientes.
- Entregar reporte de investigación al Administrador de Quejas y Consultas.

12.2. PROCESO DE REMEDIACIÓN

12.2.1. RECLAMANTE

- Solicitar proceso de reconsideración.
- Dejar constancia del inicio del proceso.

12.2.2. ADMINISTRADOR DE QUEJAS Y CONSULTAS

- Validar propuesta de solución.
- Notificar al Comité de Remediación.
- Informar al Comité de Investigación sobre la solicitud.
- Notificar al reclamante sobre la resolución del caso.
- Llenar formato de cierre de Queja y/o Consulta.

12.2.3. COMITÉ DE REMEDIACIÓN

- Deliberar si el proceso realizado aplica para una nueva investigación.
- Proponer otra alternativa de solución y/o ratificar la resolución.
- Notificar al Administrador de quejas y consultas si es necesario ratificar o realizar otra investigación.
- Se dispone de 15 días hábiles para la resolución del caso.
- Trasladar el informe al Comité de Investigación.

	INDUSTRIA CHIQUIBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 13 de 22

12.2.4. COMITÉ DE INVESTIGACIÓN

- Notificar al área de apoyo sobre el proceso.
- Verificar el proceso de investigación y recomendar propuesta de solución.
- Enviar informe al Comité de Ética.

12.2.5. COMITÉ DE ÉTICA

- Verificar propuesta de solución del caso.
- Determinar la viabilidad de la resolución del caso.
- Entregar informe al administrador de Quejas y Consultas.

13. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

13.1. CONFIRMACIÓN

Es el inicio de una comunicación activa y transparente que busca asegurar al reclamante que su voz es escuchada y su caso está siendo atendido diligentemente.

Si al contactar al reclamante indica que desconoce haber presentado una queja o consulta, no se volverá a insistir en la comunicación, la investigación será registrada como anónima para continuar con el proceso de investigación.

Toda comunicación que el Administrador de quejas y consultas realice con el reclamante quedará debidamente registrada, para confirmar los casos se hará únicamente tres intentos de llamada en todo caso se declarará como comunicación frustrada. La confirmación por correo electrónico se responderá al reclamante por tres mensajes.

En casos de violencia sexual y/o acoso contra la mujer, la atención inicial la brindará siempre una mujer integrante del Comité del Mecanismo pertenecientes a las áreas de apoyo.

Si el reclamante indica que su vida corre peligro, se le proporcionará asesoría para que acuda a la instancia gubernamental o jurídica pertinente, en estricta

	INDUSTRIA CHIQIBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 14 de 22

observancia con la legislación nacional de Guatemala. Para activar los mecanismos de protección y seguridad que el Estado ofrece en estos casos.

Con el fin de asegurar la documentación, verificación de datos y respaldo en el proceso, se notificará al reclamante sobre la grabación de la conversación. se solicitará su consentimiento explícito antes de proceder.

13.2. ASIGNACIÓN

El Call center es el encargado de registrar los datos iniciales en el formato de recepción de quejas y/o consultas de la plataforma y luego las remite directamente al Administrador de quejas y consultas para su debida gestión. El Administrador de quejas, según la categoría de la queja y/o consulta, trasladará al Comité de Investigación, quien es el encargado de asignar la queja o consulta al área de apoyo correspondiente. El área de apoyo es el responsable de llevar a cabo la investigación y resolución del caso.

El Administrador de quejas y consultas es el encargado de evaluar la necesidad de divulgar o mantener en secreto el nombre del reclamante. La identidad del reclamante sólo se revelará si el caso lo amerita de manera estricta, justificada y bajo la anuencia del reclamante. Esta determinación debe hacerse con extrema cautela y siempre buscando el equilibrio entre la necesidad de una investigación exhaustiva y el derecho del reclamante a la privacidad y seguridad.

En casos donde se ha determinado reservar la identidad del reclamante, el Administrador de quejas y consultas, tiene estrictamente prohibido divulgar dicha información. Si el área de apoyo solicita conocer la identidad del reclamante (en un escenario donde esta se ha designado como confidencial), la solicitud no debe ser atendida directamente por el Comité de Investigación. El Comité de Investigación, deberá remitir la solicitud al Administrador de Quejas y Consultas. El Administrador de Quejas y Consultas será el único facultado para reevaluar la necesidad de revelar la identidad, considerando siempre la balanza entre la protección del reclamante y la estricta necesidad para la resolución del caso.

Si se requiere nuevamente de información adicional del reclamante, el área de apoyo, deberá seguir el procedimiento descrito anteriormente.

	INDUSTRIA CHIQUEBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 15 de 22

13.3. ANÁLISIS DEL REPORTE DE INVESTIGACIÓN

El área de apoyo es el responsable de realizar el informe de investigación al Comité de Investigación para determinar la recomendación o sanción correspondiente. Finalizada la verificación y recomendación, el Comité de Investigación, enviará el informe del caso al Comité de Ética, quien determinará que la información esté completa, debidamente documentada y quien discutirá los hallazgos

Al concluir el análisis y presentar la resolución del caso, el Comité de Ética trasladará el informe al Administrador de quejas y consultas, quien verifica que la información esté completa y fundamentada.

Si el Administrador de quejas y consultas determina que la investigación carece de evidencia sustancial para levantar la queja, trasladará nuevamente el informe al Comité de investigación, para que el área de apoyo realice las modificaciones correspondientes.

Si el Administrador de quejas y consultas detecta deficiencia o falta de información en el informe, este se remitirá nuevamente al Comité de Investigación para que proceda con las modificaciones correspondientes.

Cuando la investigación preliminar de un caso requiere una respuesta o acción urgente el área de apoyo procederá con su resolución. El Comité de Investigación revisará y confirmará que el proceso se ejecutó conforme el procedimiento establecido, con el visto bueno del Administrador de quejas y consultas.

13.4. ELABORACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Con base al Manual de Sanciones de la empresa, Reglamento Interno y Código de Trabajo se determina la sanción a aplicar a la persona denunciada, el Comité de Investigación propondrá una resolución para los casos críticos que presenten las siguientes situaciones:

	INDUSTRIA CHIQUEBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 16 de 22

- Casos reportados por comunitarios
- Situaciones que conciernen a los niveles directivos y gerenciales de la empresa.
- Casos de discriminación, acoso o represalias.
- Inconformidades manifestadas públicamente

Las propuestas de resolución para los casos no críticos, así como para aquellos casos críticos de represalias que no se verifiquen, serán gestionadas directamente por el Administrador de Quejas y Consultas.

Si se determina que el caso fue ingresado de forma fraudulenta, será sometido a evaluación para la aplicación de las medidas disciplinarias pertinentes al responsable.

13.5. VALIDACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN

El Administrador de quejas y consultas validará las sanciones propuestas por el área responsable de la investigación.

Validada la propuesta se procederá a aplicar la sanción correspondiente según sea el caso.

Si el área responsable no está de acuerdo con la recomendación en un caso crítico, deberá notificar su rechazo al Administrador de Quejas y Consultas. Esta notificación debe incluir una justificación detallada y un plan de acción claro y viable. Se sugiere enviar una copia al Comité de Investigación para seguimiento.

Si el expediente del caso no cumple las expectativas, el Administrador de Quejas y Consultas presentará el caso al Comité de Investigación. Ellos decidirán si se modifica el plan de acción o si se aplica la recomendación inicial.

13.6. IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES

Para las recomendaciones que impliquen capacitación o la aplicación de una medida disciplinaria (como el despido), la gerencia o el área a cargo debe contar con el respaldo de Recursos Humanos. Adicionalmente, en situaciones que

	INDUSTRIA CHIQIBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 17 de 22

afecten a la comunidad, se informará a Relaciones Comunitarias para que brinden seguimiento y la implementación.

13.7. SOPORTE DOCUMENTAL DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS

Las medidas implementadas deberán documentarse mediante el envío de evidencias al Comité de Investigación. El Administrador de Quejas y Consultas se encargará de integrar el expediente en físico y en digital como respaldo de la acción ejecutada.

13.8. CIERRE DE INVESTIGACIÓN

Cuando la sanción no implique una desvinculación, el caso se cerrará una vez que la gerencia o área responsable acepte la recomendación por escrito. En el formato de cierre de quejas y/o consultas, se registrará la evidencia de la aplicación de la medida disciplinaria.

Si el caso requiere una desvinculación, el cierre del caso se registrará sólo cuando se tenga evidencia comprobable. La fecha de baja del trabajador será considerada la fecha de cierre del caso.

El Administrador de Quejas y Consultas completará los datos de cierre en el formato de atención correspondiente. Para formalizar el cierre, el Administrador de Quejas y Consultas se comunicará con el reclamante, siempre que se disponga de su información de contacto.

Si el reclamante no está conforme con la respuesta de su caso, puede solicitar su escalamiento a la siguiente fase. Se le informará sobre el recurso de reconsideración disponible.

13.9. PROCESO DE RECONSIDERACIÓN DE CASOS

Si el reclamante no está satisfecho con la resolución de la investigación, el Administrador de Quejas y Consultas, le explicará en detalle el proceso de reconsideración, incluyendo las personas o instancias que participarán.

	INDUSTRIA CHIQUIBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 18 de 22

Cuando el reclamante solicite la reconsideración, será responsabilidad del Administrador de Quejas y Consultas comunicar al Comité de Remediación el inicio del procedimiento. Dicha solicitud se registrará en el formato de atención de la Queja o Consulta.

Los casos en esta etapa son revisados por el Comité de Remediación. Según la complejidad del caso, el Comité tiene la facultad de invitar a expertos para recibir apoyo técnico, aunque estos no participarán en la toma de decisiones finales.

El Comité de Remediación dispone de 15 días hábiles para esta fase. Este período no podrá extenderse.

El Comité de Remediación se reunirá para discutir y determinar si es necesario realizar una nueva investigación o se mantiene la decisión inicial.

Si se determina la necesidad de una investigación complementaria, el Comité de Investigación asignará al área de apoyo correspondiente.

Todas las decisiones del Comité de Remediación deben ser unánimes y contar con la presencia de todos sus miembros. El Comité de Investigación comunicará los acuerdos y la resolución propuesta por escrito.

El Administrador de Quejas y Consultas informará al reclamante sobre la resolución. El Administrador de Quejas y Consultas tendrá la tarea de formalizar el cierre del caso y de actualizar el registro en el formato de Quejas y Consultas.

En caso de que el reclamante persista en su insatisfacción tras esta etapa, el Comité de Investigación le comunicará el cierre definitivo del caso, indicando que las vías internas se han agotado.

14. ÁREAS DE APOYO PARA LA INVESTIGACIÓN

El área de Recursos Humanos (RRHH) es el responsable de resolver los casos de categoría laboral.

	INDUSTRIA CHIQIBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 19 de 22

En casos comunitarios, la responsabilidad de llevar a cabo la investigación recaerá en el área de Relaciones Comunitarias.

En casos catalogados como Denuncias Públicas, se asignará directamente al área o departamento responsable dentro de la organización.

Cualquier solicitud que no se ajuste a las categorías predefinidas se clasificará como “otros”. Estos casos serán asignados al Comité de Investigación, para llevar a cabo las acciones correspondientes.

El área responsable de la investigación tendrá la facultad de solicitar apoyo o colaboración de otras áreas o departamentos. Esto se hará con el objetivo de agilizar la investigación y la resolución del caso.

Para situaciones complejas donde el reclamante reporta varias categorías (laboral, comunitario, denuncias públicas, otro), se registrará por separado. Se asignan diferentes áreas de apoyo (si la investigación lo requiere), caso contrario se realizará de manera integral con la misma área de apoyo considerando los tiempos establecidos por categoría.

Casos catalogados como delitos, el Comité de Investigación será el encargado de determinar y asignar el área de apoyo que considere apropiado para la investigación.

15. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Garantizar un proceso íntegro, confidencial y proteger al reclamante de posibles represalias, así como a cualquier persona que colabore con la información.

La persona sobre la que recae la queja será vista como una fuente de información valiosa.

Garantizar un entorno donde las ideas se comparten abiertamente.

Las decisiones se tomarán con base en hechos concretos y pruebas verídicas, no en suposiciones, rumores o impresiones personales.

	INDUSTRIA CHIQIBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 20 de 22

La entrevista se desarrollará en un ambiente neutral y respetuoso.

Evitar entrevistas grupales, a menos que la situación realmente lo justifique.

Los encargados de la entrevista deberán documentar por escrito todo lo relevante.

Se podrá grabar la entrevista, ya sea presencial o telefónica, es indispensable obtener la autorización anticipada del reclamante.

16. FUNCIONES DEL INVESTIGADOR

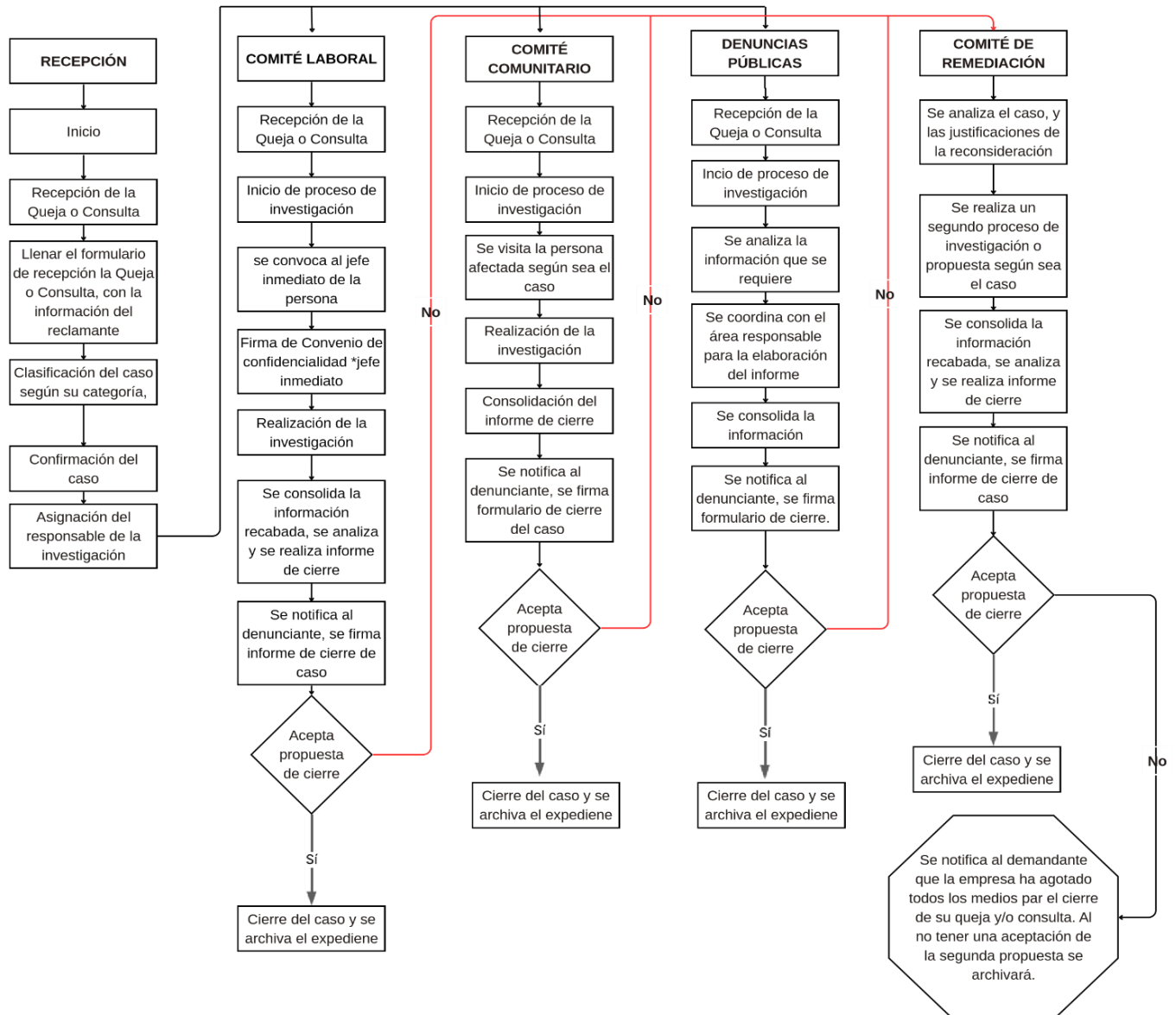
- Llevar a cabo la investigación con objetividad, integridad y competencia.
- Recopilar toda la información y evidencia relevante de manera completa, sin dejar detalles sin explorar.
- Para garantizar la imparcialidad, nadie implicado en el caso o con vínculos cercanos a los involucrados podrá participar en la investigación.
- Conocer a fondo las políticas y procedimientos operativos de la empresa.

17. RESPUESTAS RÁPIDAS A SITUACIONES CRÍTICAS

En casos de urgencia vital (riesgo para la vida, salud o seguridad), la solución será inmediata, omitiendo los pasos del procedimiento estándar. El Administrador de Quejas y Consultas notificará al Comité de Investigación para que coordine con el área responsable. Se documentará el proceso y la resolución.

	INDUSTRIA CHQUIBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 21 de 22

1. DIAGRAMA DE FLUJO, DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS



	INDUSTRIA CHIKUIBUL, S.A.		VERSIÓN No.
	MANUAL PARA EL MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y CONSULTAS		001
			GE-MA-PAD-001
	Fecha de Emisión:	21 de julio de 2025	Pág. 22 de 22

2. DIAGRAMA DE FLUJO, RECEPCIÓN DE QUEJAS POR ETHIKOS GLOBAL

