I. Propósito y Alcance

Describir el procedimiento de gestión de las denuncias, quejas, sugerencias y posibles conflictos laborales y comunitarios planteados por partes interesadas, con el objeto de dar respuestas adecuadas y lograr acuerdos satisfactorios. Este procedimiento aplica a lo interno de la Cooperativa Salamá, trabajadores y trabajadoras; también aplica a lo externo: comunidades que se puedan ver influidas, proveedores, clientes, pequeños productores independientes, consultores, visitas entre otros.

II. Responsabilidad

La responsabilidad de gestionar las denuncias, quejas, sugerencias y posibles conflictos planteados por terceros es el Oficial Administrativo, y de acuerdo al origen de estos y a los procedimientos le acompañarán en la gestión ya sea la Junta Directiva, Gerencia General, Gerencia de Recursos Humanos o Jefaturas de área.

III. Acciones y Métodos

El presente procedimiento contiene las definiciones, acciones y métodos mediante los cuales se puede diligenciar todo el sistemas de denuncias, quejas, sugerencias y resolución de conflictos a nivel interno y externo de la Cooperativa Agropecuaria "Salamá Limitada". A nivel interno aplica a toda la fuerza laboral de la Cooperativa "Salamá Limitada", y a nivel externo aplica a comunidades que se puedan ver influidas, proveedores, clientes, pequeños productores independientes, consultores, visitas entre otros.



Scanned with CamScanner

3.1 Definición

Para efectos del presente procedimiento, se entiende por "queja" o "reclamo" cualquier expresión formal que manifieste la insatisfacción de una persona, organización o comunidad con alguna actividad relacionada con la Cooperativa "Salamá Limitada".

3.2 Procedimiento



3.3 Recepción

3.3.1 Canales a lo Interno

El procedimiento se inicia con la recepción de una queja o reclamo. Los canales para hacer llegar una queja o reclamos a la Cooperativa Salamá son los siguientes:

Cuando la queja o reclamo provenga de un actor a lo interno de la Cooperativa, trabajador, trabajadora), los canales serán:

a) Completando el formulario que se encontrará disponible en los buzones ubicados en lugares estratégicos como: fincas, planta extractora, clínica, taller de mantenimiento y soldadura.

b) Por carta entregada al Oficial Administrativo.

c) A través de comunicación verbal directa con personal de la Cooperativa que desempeñe funciones en el área donde se origina la queja o reclamo, esto es, con jefatura inmediata, sin perjuicio de poder hacerlo al Oficial Administrativo.

d) Por llamada telefónica.

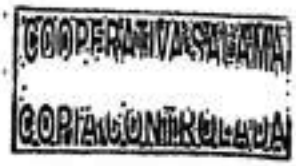
e) correo electrónico.

Scanned with CamScanner

3.3.2 Canales a lo Externo

Cuando la queja o reclamo provenga de un actor externo (comunidad, proveedor, cliente, autoridades, pequeños productores independientes, visitante, u otros) de la Cooperativa, los canales serán:

a) Por carta entregada al Oficial Administrativo
b) A través de forma verbal con Oficial Administrativo
c) Por llamada telefónica
d) Correo electrónico



En caso de que la queja o reclamo involucre al oficial administrativo, esta se presentara ante la Gerencia General de **Cooperativa Salamá** para iniciar el proceso de respuesta a la solicitud.

3.3.3 Información

Dicha queja o reclamo, para cualquier canal que se utilice, deberá contener la siguiente información:

a) El motivo preciso de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda.
b) El momento en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha y hora, de ser posible.
c) La determinación del lugar donde se ha producido el hecho que ha motivado la queja, especificando en lo posible común, localidad y predio.
d) Personas involucradas (en caso de haberlas).
e) Cuando la sugerencia, reclamo y/o queja sea por vía verbal, telefónica o correo electrónico el oficial administrativo llenara el formato existente.
f) Todas las quejas podrán realizarse de manera anónima no importa el medio que se utilice para interponerla.
g) En caso que no sea anónima se requerirá la identificación del denunciante o parte interesada, con indicación de nombre completo y la información necesaria que permita su contacto para la respuesta respectiva (números telefónicos, domicilio, correo electrónico, otros), queda de manera opcional.

Scanned with CamScanner

3.4 Gestión

3.4.1 *Registro*

La queja o reclamo será registrada por el Oficial Administrativo, con el objeto de asignarle un número de ingreso y seguimiento, sin importar de quién provenga ni la vía de recepción. Este número será informado de inmediato al denunciante.

3.4.2 Recolección

a) Cuando se trate de quejas a lo interno de la Cooperativa la recolección de las denuncias por la vía de buzones deberá realizarse 2 veces durante 30 días.

b) Cuando se trate de quejas provenientes de actores externos a la Cooperativa Salamá (comunidades, proveedores, cliente, visitantes u otros) la recolección será en el momento que se interponga la denuncia.

3.4.3. Análisis e Investigación

Si la queja o reclamo se declara admisible, el caso será investigado y estudiado, según la proveniencia: cuando se trate de quejas a lo interno de la Cooperativa, las denuncias serán investigadas en conjunto, con la Gerencia de Recursos Humanos y con la Jefatura de cada área que tenga relación con la queja. El Oficial Administrativo en coordinación con la jefatura de área donde se originó la queja o reclamo, en el más breve plazo posible, deberán analizar el caso, hacer las consultas y verificaciones internas respectivas, escuchar al denunciante. Cuando la queja provenga de un actor externo a la Cooperativa, el caso será estudiado, en conjunto, con la Junta Directiva, Gerencia General y denunciante.

El proceso de investigación y análisis deberá documentarse y presentarse en un formato de Informe de Investigación y Análisis.

Scanned with CamScanner

3.5 Respuesta

3.5.1 *Se Elaborará una Respuesta Formal al Denunciante (Interno o Externo).*

El plazo para el envío de la respuesta no podrá exceder de 20 días hábiles después que la denuncia haya sido recibida por el departamento de Responsabilidad Social Empresarial.

Toda respuesta, antes de ser informada a la parte interesada:

a) Respuesta para actores internos deberá ser aprobada y firmada por la Junta Directiva, Gerencia de Recursos Humanos y Oficial Administrativo.

b) Respuesta a actores externos deberá ser aprobada y firmada por la junta Directiva y Gerente General.

3.5.2 Envío de Respuesta

Las respuestas formales de la Cooperativa a las partes interesadas serán enviadas a través del mismo canal que se interpuso la denuncia. La respuesta deberá hacer referencia al N° de ingreso de la queja o reclamo, En caso que la denuncia se anónimo, la respuesta será anónimo.

3.5.3 *Plazo de Conformidad o Inconformidad de la Respuesta*

El reclamante tendrá 20 días para manifestar su conformidad o inconformidad con la Respuesta de la Cooperativa. Transcurrido ello y de no haber nuevos antecedentes, se considerará cerrada la queja, ingresándose al Registro de Control de Quejas y Reclamos Cerrados.

3.6 Resolución de Conflictos

Se entenderá por conflicto aquellas situaciones en que, una vez desarrollado todo el procedimiento de gestión establecido previamente y no habiendo transcurrido el plazo a que se refiere el numeral 3.5.3, la parte interesada manifieste su inconformidad ante las respuestas entregadas, se hace frente a un conflicto.

Scanned with CamScanner

Se encuentra disponible Formato de Resolución de conflicto, el cual será utilizado para las partes interesadas (interna y externa) será responsabilidad del Oficial Administrativo coordinar acciones y plazos para la resolución participativa del conflicto. Para ello los actores internos o externos involucrados tienen el acceso a asesoramiento independiente de carácter jurídico o técnico, la posibilidad de que los reclamantes escojan individuos o grupos que les apoyen y/o actúen como observadores, así como la opción de una tercera parte como mediador o cualquier otro medio apropiado a una solución adecuada y debidamente consensuada, cuando corresponda.



Scanned with CamScanner

IV. Documentos y Referencias

Documento/ Registro	Área de Aplicación	Tiempo de Retención
RS-P02/F01 Formato de Revisión de Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Actores Internos y externos de la Cooperativa Salamá	5 Años
RS-P02/F02. Formato de Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencia	Actores Internos y Externos de la Cooperativa Salamá	5 Años
RS-P02/F03. Formato de Registro de Denuncias y Sugerencias Verbales, Telefónicas y Correo Electrónico	Actores Internos y Externos de la Cooperativa Salamá	5 Años
RS-P02/F04. Formato de Investigación y Análisis	Actores Internos y Externos de la Cooperativa Salamá	5 Años
RS-P02/F05. Formato de Registro de Respuestas	Actores Internos y Externos de la Cooperativa Salamá	5 Años
RS-P02/F06. Formato de Numeración de Buzones	Actores Internos y Externos de la Cooperativa Salamá	5 Años

COOPERATIVA SALAMA
COPIA CONTROLADA

Scanned with CamScanner

V. Registro de Control de Cambios

Versión	Fecha de Creación/ Modificación	Descripción del Cambio
01	02/Ene/2024	Creación del Documento

VI. Aprobación del Documento

Aprobación	Firma y Sello	Fecha
Lic. Mabel Rivas Coordinador de Certificación	Mabel Rivas	02-01-2024
Revisión	**Firma y Sello**	**Fecha**
Lic. Lester Murillo Gte. Certificación	COOPERATIVA AGROPECUARIA SALAMA LTDA. CERTIFICACION Y AMBIENTE SUTAPA, TOCOA, COLON	02/01/24
Elaboración	**Firma y Sello**	**Fecha**
Ing. Marco Tulio Ortez Oficial de Responsabilidad Social		02/01/24

COOPERATIVA SALAMA
COPACONTROLADA

Scanned with CamScanner