



CODIGO DE ETICA Y POLITICA ANTI-FRAUDE

INDICE

CAPITULO 1: Disposiciones generales

CAPITULO 2; Conducta y ética empresarial

CAPITULO 3: Normas de conducta

CAPITULO 4: Administración del Código de ética

CAPITULO 5: DIFUSION DEL CODIGO DE ETICA

ANEXOS

1.- DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DEL BUZON DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

2.- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO



CAPITULO 1: DISPOSICIONES GENERALES

OBJETIVO

El presente Código de Ética y Política Anti-Fraude define los lineamientos generales de conducta y comportamientos éticos esperados de los colaboradores de Expotuna S.A. en la toma de decisiones, en sus relaciones con los grupos de interés y para resolver dudas y conflictos de tipo ético profesional que pudieran poner en peligro los negocios o la reputación de la empresa.

APLICACION

El presente Código de Ética, define las reglas fundamentales de cumplimiento obligatorio por parte de todos los empleados, incluidos directivos y representantes de Expotuna S.A.

Se espera que los terceros (proveedores, consultores, etc.) que actúen en nombre de Expotuna S.A. se dirijan bajo los principios establecidos en el presente Código y se comprometan en su cumplimiento y difusión.

La aplicación de las normas contenidas en este Código guarda estrecha relación con las normas legales vigentes, con reglamentos, políticas y normas de la empresa, de manera tal que, en caso de inconsistencia entre ellas, prevalecerán las normas legales.

CUMPLIMIENTO

Todos los colaboradores de la empresa están sujetos a este Código y tienen la obligación de:

- Conocer y cumplir las normas descritas dentro de este Código de ética.
- Participar en los cursos de formación del presente código y/o cursos de actualización una vez al año.
- Consultar en caso de que hubiere cualquier duda o inquietud acerca de los lineamientos del Código de ética.
- Informar al Comité de Ética en caso de cualquier incumplimiento o desapego al presente Código.

DENUNCIAS

Expotuna S.A. alienta que los colaboradores denuncien problemas de incumplimiento del presente Código de Ética o potenciales situaciones incluso de la ley y otras normas legales. No se aceptarán denuncias anónimas o formuladas intencionalmente que resulten falsas o irresponsables.



No se permitirá represalias a quienes, de buena fe, denuncien cualquier incumplimiento al presente documento..

INCUMPLIMIENTO

Las infracciones a este Código o la falta efectiva de cooperación con una investigación interna promovida al amparo de sus disposiciones, podrá dar lugar a la aplicación de sanciones disciplinarias o legales de acuerdo a la gravedad de la infracción y en concordancia con lo establecido en el Código de Trabajo, sin perjuicio de las acciones civiles y penales contempladas en las leyes vigentes

CAPITULO 2: CONDUCTA Y ETICA EMPRESARIAL

NUESTRA MISIÓN

Ser un referente en alimentos a nivel nacional y mundial.

PROPÓSITO

Que nuestros productos lleguen a las mesas de los consumidores en todo el mundo.

VALORES

Integridad. - Actuar con Rectitud, Honestidad, Verdad y Justicia.

Cooperación. - Es la capacidad que tenemos los seres humanos de trabajar en equipo.

Productividad. - Es la capacidad que tenemos los seres humanos de hacer un trabajo útil y de calidad en el menor tiempo posible.

Responsabilidad. - Es la capacidad que tenemos de cumplir con nuestros deberes, responder por nuestros actos y asumir nuestras decisiones.

CONDUCTA EMPRESARIAL

Expotuna S.A. realiza sus actividades conforme la ley, las normativas internas y la ética profesional y fundamenta sus decisiones conforme a la Misión, propósito, valores organizacionales.

Los valores organizacionales y la ética profesional de sus colaboradores constituyen la base en la que se cimenta la actividad de la Compañía. En consecuencia, todas sus actuaciones, como



resultado de su vínculo con Expotuna S.A., han de estar guiadas una cultura ética y el respeto a las normas.

SOSTENIBILIDAD

Expotuna S.A tiene como objetivo contribuir con el desarrollo económico y social basados en los derechos humanos, laborales y del Medio ambiente. La empresa promueve la cultura de la sostenibilidad a través de sus grupos de interés. Los colaboradores se comprometen:

Cuidar del medio ambiente, fomentando adopción de buenas prácticas ambientales e implementarlas efectivamente.

A contribuir en el desarrollo de las comunidades donde opera Expotuna S.A.

Evitar que en el desempeño de su trabajo ocasione daños al ambiente, así como el desperdicio de recursos naturales.

Cumplir las leyes y normativas ambientales.

CAPITULO 3: NORMAS DE CONDUCTA

Las normas de conducta identifican los comportamientos que están considerados como correctos y que los colaboradores deben practicar dentro y fuera de la Compañía relacionadas con las actividades propias de la empresa y en relaciones con grupos de interés sin excepciones. A su vez, examina los comportamientos que son rechazados y que ponen en riesgo la integridad e imagen de Expotuna S.A.

CON LOS DERECHOS HUMANOS

a. RESPETO A DIGNIDAD, LIBERTAD Y PRIVACIDAD DE LAS PERSONAS

Los colaboradores de Expotuna S.A., deben valorar y difundir el respeto en el trato con las personas y rechazar toda situación de intimidación o falta de respeto que atente contra la dignidad, libertad y privacidad de las personas.

Evitar conductas tales como el trato despectivo, discriminatorio o humillante hacia los demás.

El abuso de autoridad y el maltrato son elementos que afectan negativamente al ambiente de trabajo, a la imagen empresarial y puede acarrear repercusiones legales para la Compañía. Los colaboradores de Expotuna S.A., no deben hacer uso indebido e injustificado de una posición de jerarquía para obtener beneficios personales o tratos preferenciales, derivados de interés de cualquier naturaleza, dentro de Expotuna S.A, que infrinjan la ley, las políticas, los procedimientos y las disposiciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

Evitar la generación y propagación de rumores sin fundamentos sobre la conducta y comportamiento de otros colaboradores, superiores y directivos de EXPOTUNA S.A., e incluso de



clientes y proveedores, que afecten a la honradez, dignidad, libertad y privacidad de las personas.

De igual forma, no se generarán comunicaciones, verbales o escritas, con contenido ofensivo, denigrante o violento en sus actividades laborales.

b.- DIVERSIDAD Y DISCRIMINACION

Expotuna S.A, procurará ambientes de trabajo respetuosos, libres de discriminación ya que está convencida de que la diversidad, los diferentes puntos de vista y culturas fomentan la integración de los empleados.

Las decisiones que se tomen con los empleados tales como selección, contratación, capacitación, promociones, se basan en el mérito individual y el desempeño, sin tomar en cuenta raza, religión, orientación sexual, estado civil, etc.

PRESIONES Y ACOSO

Los colaboradores de Expotuna S.A., deben rechazar cualquier acción de acoso y está prohibido todo tipo de trato hostil, ofensivo o intimidatorio, de naturaleza verbal, física, visual o sexual.

Esta prohibición es válida tanto en las relaciones jerárquicas como entre compañeros de trabajo y se extiende igualmente en la relación con clientes, proveedores y público en general.

CONFLICTO DE INTERESES

El conflicto de interés ocurre cuando un colaborador se encuentra involucrado en situaciones o relaciones personales que puedan interferir en su capacidad para cumplir con los intereses de la empresa, comprometiendo la reputación e imagen de la empresa y su capacidad para la toma de decisiones.

Posibles conflictos de interés pueden ser: Recibir cualquier beneficio adicional como resultado del puesto que ocupa, para el empleado o para algún miembro de su familia. También lo sería, participar en negocios o tener inversiones con los proveedores, clientes, organismos del Estado y demás grupos de interés de la Compañía.

Los colaboradores de Expotuna S.A deben rechazar todo tipo de influencia o presiones que efectúen los proveedores para conseguir condiciones privilegiadas o excepcionales en los negocios con Expotuna S.A.,

Los colaboradores de Expotuna S.A deben evitar el uso indebido de la relación con los proveedores, para influenciar a algún proveedor con la finalidad de obtener un beneficio a cambio por la coyuntura presentada en la adquisición de bienes o servicios.

Los colaboradores de Expotuna S.A., deben actuar de acuerdo a los intereses de la empresa y deben reportar las posibles situaciones que puedan, de alguna manera, configurar un conflicto



entre sus intereses personales y los de la empresa. Este reporte se realizará a su jefe inmediato o al Comité de Ética.

INVERSIONES PERSONALES

Los colaboradores de Expotuna S.A., no deben realizar inversiones compartidas con clientes o proveedores de la empresa.

FINANZAS PERSONALES

Los colaboradores deben manejar sus finanzas personales adecuada y prudentemente, manteniendo una conducta apropiada en sus relaciones comerciales y financieras, cumpliendo con sus obligaciones financieras responsablemente.

En este contexto, los colaboradores de Expotuna S.A., deben abstenerse de realizar apuestas en juegos de azar mientras se encuentren prestando sus servicios a Expotuna S.A., acorde a lo que se menciona en el Reglamento Interno de Trabajo.

CONDUCTA EN LA VIDA PRIVADA

Los colaboradores de Expotuna S.A., deben cuidar el manejo de sus relaciones personales y privadas de tal manera que sus acciones no afecten la imagen de la Compañía, manteniendo una conducta honesta y mesurada en todos los ámbitos del quehacer diario, independientemente de las prácticas ideológicas, políticas, religiosas o filosóficas.

ACEPTACION DE ERRORES

Sin lugar a dudas, todos los colaboradores de Expotuna S.A., están expuestos a equivocarse y cometer errores en el trabajo; no obstante, es necesario hacer una distinción entre error y negligencia. Por un lado, los errores se dan de manera involuntaria y muchas veces como parte del proceso de mejora y aprendizaje. En contraste, la negligencia es un descuido al actuar o una omisión de un acto que un colaborador debe o tiene la obligación de cumplir, lo cual es inaceptable. En cualquiera de los dos casos, los colaboradores de Expotuna S.A., deben asumir las consecuencias de sus actos.

CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS Y SUSTANCIAS ESTUPEFACIENTES

Los colaboradores de Expotuna S.A. no deben poseer, proveer o consumir drogas ilegales, así como tampoco ingerir bebidas alcohólicas dentro de las instalaciones de con Expotuna S.A., ni fumar en áreas que no están predeterminadas para el consumo de tabaco.

En ciertas ocasiones el consumo de alcohol es parte de protocolos sociales y profesionales a los cuales están expuestos los colaboradores de Expotuna S.A. Si consumen bebidas alcohólicas



deben hacerlo de manera moderada, manteniendo siempre la compostura en sus actos, mismos que reflejan la imagen y reputación de la Compañía.

En caso de verificarse que un colaborador se encuentra bajo la influencia de bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes en los lugares de trabajo se procederá de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo.

PROTECCION DE BIENES E INFORMACION EMPRESARIAL

Los colaboradores deben proteger los bienes tangibles o intangibles de la empresa y deben ser utilizados sólo para fines laborales.

Toda información relacionada con EXPOTUNA S.A debe ser tratada como confidencial, es así que los empleados la manejarán con reserva y cuidarán su divulgación. Esto aplica para documentos, claves, códigos de acceso, etc.; se cuidarán de bloquear las estaciones de trabajo, archivar adecuadamente los documentos. Los colaboradores de Expotuna S.A., deben conocer y observar las normas y procedimientos internos que resulten de aplicación en materia de seguridad de la información y, adicionalmente aplicar las medidas necesarias para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma, restringiendo accesos a los sistemas para evitar la fuga de información empresarial.

La propiedad intelectual de EXPOTUNA S.A. deberá protegerse si es necesario a través de marcas registradas, derechos de autor o patentes. La propiedad intelectual de la empresa continuará incluso cuando haya concluido la relación laboral.

USO ADECUADO DE BIENES

Los colaboradores de Expotuna S.A., no deben descargar o almacenar en las estaciones de trabajo o en los sistemas de cómputo de la Compañía material e información de contenido pornográfico u obsceno. Tampoco se debe descargar programas o aplicaciones sin el conocimiento y registro por parte del departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.

INFORMACION FINANCIERA – CONTABLE

Los colaboradores de Expotuna S.A., sobre quienes recae la responsabilidad de generar los estados financieros, deben garantizar que los mismos se elaboran de acuerdo a las normas y principios contables requeridos por las entidades y organismos de control, bancos y accionistas.

PROTECCION DE DATOS PERSONALES

La información personal de los terceros deberá ser compartida únicamente para fines específicos, legítimos y necesarios. Los colaboradores de Expotuna S.A. deben cuidar y mantener



la confidencialidad de datos personales de sus grupos de interés y gestionarla en base a una necesidad de conocimiento y a las leyes locales.

Se protegerá la privacidad y la confidencialidad de los expedientes médicos y laborales de un colaborador. Los expedientes no deben ser revelados fuera de la Compañía, excepto cuando el propio interesado lo solicite o cuando lo disponga la autoridad judicial competente.

REDES SOCIALES

Los colaboradores deben considerar el impacto que podrían tener las publicaciones realizadas en redes sociales en la reputación de Expotuna S.A. Se prohíbe realizar comentarios desde cuentas personales sobre temas económicos, políticos o sociales que pudiesen estar relacionados con el quehacer la empresa.

ACTIVIDADES RELIGIOSAS

Los colaboradores de Expotuna S.A., deben respetar las diferentes creencias religiosas de sus colaboradores. Las actividades religiosas dentro de la organización están permitidas siempre y cuando sean organizadas de una manera que no interfieran con las actividades de trabajo diarias de los colaboradores de Expotuna S.A., no sea obligatoria la participación de colaboradores que no comparten las mismas creencias o que no deseen participar de estas actividades.

TRABAJO INFANTIL

La empresa Expotuna S.A., está comprometida con evitar el trabajo infantil en forma directa e indirecta con sus proveedores en todas sus localidades.

ACTIVIDADES PROFESIONALES EXTERNAS

Los colaboradores de Expotuna S.A., pueden realizar actividades profesionales externas a sus funciones en Expotuna S.A., siempre y cuando éstas sean distintas al giro de negocios de la Compañía, debido a que puedan suponer competencia o deslealtad. La realización de estas actividades permitidas a los colaboradores se podrá llevar a cabo, mientras:

No signifiquen un deterioro en el desempeño de las funciones desarrolladas en Expotuna S.A.,

No se contrapongan con la moral y la ética.

No restrinjan la disponibilidad de tiempo requerida a determinadas funciones en Expotuna S.A., Para que un colaborador realice actividades externas de cualquier índole que involucre algún tipo de remuneración, pecuniaria o en especie, se requiere la aprobación previa de la Jefatura de Talento Humano y serán debidamente registradas por el departamento de Talento Humano.

Los colaboradores de Expotuna S.A., no pueden ser proveedores de bienes y servicios de la Compañía, ni directa ni indirectamente.



HACIA LOS CLIENTES

Los colaboradores de Expotuna S.A., que mantengan relación directa con los clientes deben ofrecer información exacta en cuanto a las características, precio, condiciones y disponibilidad del producto, y solo comprometerse a lo que razonablemente se puede cumplir.

HACIA LOS PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y TERCEROS

Las relaciones con proveedores, contratistas y terceros deben estar marcadas por: el profesionalismo, el trato justo y respetuoso, y el cumplimiento de los términos y condiciones de los acuerdos celebrados con ellos. Sin embargo, cuando fuese necesario ser enérgicos, debe mantenerse el uso de un lenguaje apropiado y cortés.

FRAUDE

El fraude comprende un acto intencional u omisión (es decir la falta de actuación) para engañar a otros. Los colaboradores de Expotuna S.A., no deben involucrarse en prácticas fraudulentas, caso contrario, serán sancionados conforme lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo.

ANTI-SOBORNO Y ANTI-CORRUPCION

Expotuna S.A. combate todas las formas de soborno y corrupción.

Los colaboradores de Expotuna S.A, deben realizar negocios de forma honesta y ética.

Queda terminante prohibido aceptar u ofrecer cualquier tipo de soborno (pagos indebidos, regalos, invitaciones) que alteren su juicio o comportamiento afectando a los negocios de Expotuna S.A.

Los colaboradores de Expotuna S.A., no deben realizar pagos a ningún funcionario público que alteren el flujo normal o existencia de un proceso gubernamental (Pagos de facilitación)

Los colaboradores de Expotuna S.A., pueden aceptar objetos, invitaciones u obsequios de hasta US\$ 30. Ofrecer o aceptar obsequios sobre ese valor puede ser considerado como un compromiso con la independencia o constituye inducción o recompensa a cualquier servicio a terceros.

Todos los obsequios en dinero o especie que un colaborador reciba cuyo valor exceda US\$ 30, deben ser reportados y entregados inmediatamente al Comité de Ética.

Las invitaciones realizadas por los proveedores a colaboradores de Expotuna S.A, y viceversa, deben ser atendidas por al menos dos colaboradores de la Compañía.

La asistencia a seminarios o actividades formativas que no sean costeadas por Expotuna S.A., sino por proveedores en la ejecución de contratos suscritos con la Compañía deben ser



conocidas y aprobadas por la línea de supervisión, coordinando con el área de Talento Humano la pertinencia de su participación.

Expotuna S.A., entrega únicamente artículos promocionales debidamente identificados con el logotipo de la Compañía, o planes de fidelización debidamente autorizados por la Gerencia General. Los colaboradores de Expotuna S.A. no deben ofrecer por su propia cuenta algún tipo de obsequio a cualquiera de los grupos de interés identificados por la Compañía.

LAVADO DE CAPITAL Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

Expotuna S.A., está comprometida con la lucha contra el lavado de capitales, el financiamiento del terrorismo y está en contra de toda conducta que apoye estos delitos.

Los empleados deben cumplir las leyes y regulaciones nacionales para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, para ello debe tener un conocimiento adecuado y actualizado de sus clientes de acuerdo a la normativa local.

Todo colaborador de Expotuna S.A., que conozca o tenga sospechas de actividades de lavado de capitales y financiamiento del terrorismo realizados por algún colaborador, proveedor, clientes o cualquier otra persona natural o jurídica relacionada con Expotuna S.A., debe poner el hecho en conocimiento del Comité de Ética de la Empresa.

PROCESO DE CADENA DE ABASTECIMIENTO

Todos los colaboradores de Expotuna S.A., deben seguir los lineamientos específicos del Proceso de Cadena de Abastecimiento de la Compañía y cumplir con todos sus requerimientos.

Los colaboradores de Expotuna S.A. que participen en procesos de selección de proveedores, deben mantener una actitud completamente imparcial y únicamente basarse en los criterios y condiciones requeridos por la Compañía.

HACIA LOS ORGANISMOS DEL ESTADO

Las relaciones con organismos del Estado se manejan a través de los funcionarios autorizados por la Gerencia General de Expotuna S.A. en las cuales se exige mantener relaciones transparentes, sólidas y manejadas con total imparcialidad, respeto y cordialidad.

Los colaboradores de Expotuna S.A. deben brindar un trato adecuado y una atención profesional a los funcionarios públicos dotados de autoridad, cuidando la imagen y reputación de la Compañía.

Los colaboradores deben proporcionar la información requerida y necesaria para las evaluaciones de los organismos de control del Estado.



En lo referente a la entrega de los informes o documentos a organismos del Estado y que no correspondan a las actividades normales de la Compañía, los colaboradores de Expotuna S.A. deben obtener previamente la autorización de la Gerencia General.

Los colaboradores de Expotuna S.A. deben asegurarse de que los contratos y los convenios que se firman con el sector público obedecen a las normas legales y se realizan de forma transparente.

CAPITULO 4: ADMINISTRACION DEL CODIGO DE ETICA

COMITÉ DE ETICA

La administración de este Código está a cargo del Comité de Ética de Expotuna S.A, que tiene una función investigativa, normativa, moderadora y resolutive sobre las prácticas que, de acuerdo con estándares éticos, sean consideradas adecuadas para el cumplimiento de los fines y la aplicación de las políticas de cada empresa.

El Comité de Ética debe observar las regulaciones establecidas en el Código de Trabajo, en el Reglamento Interno de Trabajo y en el presente Código, documentos que servirán de sustento a las decisiones que se tomen para resolver las situaciones atentatorias a las normas y principios de actuación para su evaluación y tratamiento.

Es atribución exclusiva del Comité de Ética interpretar las disposiciones del presente Código y precisar el correcto sentido, alcance y aplicación.

Las deliberaciones que tengan lugar y las resoluciones que adopte el Comité de Ética tendrán siempre carácter estrictamente confidencial, quedando prohibida su divulgación por parte de sus miembros, así como de cualquier participante que eventualmente tenga acceso a la información generada por este organismo.

Las decisiones que se tomen en el Comité de Ética que pueden servir para fijar criterios de aplicación general en Expotuna S.A., serán comunicadas a todo el personal por la Secretaría del Comité, cuando se considere necesaria.

DENUNCIA

Los colaboradores de Expotuna S.A., deben poner de manifiesto, mediante su oportuna comunicación y/o denuncia, aquellas situaciones que, aunque no estén relacionadas con sus actuaciones o ámbito de responsabilidad, consideren éticamente cuestionables de acuerdo con el contenido del presente Código de ética o aquellas que pudieran derivarse el incumplimiento de las leyes vigentes.

El Comité de Ética debe mantener bajo rigurosa reserva la identidad de cualquier colaborador que informe sobre una infracción a las disposiciones de este Código.



Los colaboradores de Expotuna S.A., deben cooperar y participar en cualquier investigación que realice el Comité de Ética

SANCIONES

Las sanciones que se apliquen a los casos denunciados serán evaluadas y determinadas por el Comité de Ética.

CANAL DE COMUNICACIÓN

Cualquier hecho que vulnere el Código de Ética y Conducta o que de algún modo pueda interpretarse como atentatorio a las normas éticas y de conducta que rigen en Expotuna S.A., incluso si éste además tuviere carácter fraudulento o ilegal, debe ser informado de inmediato por los colaboradores a través de los siguientes canales:

A la Secretaría del Comité de Ética, mediante comunicación escrita; o verbal, Al Comité de Ética, el cual mantiene, exclusivamente para estos efectos, la dirección de correo electrónico:

Expotuna S.A. maria.rodriguez@expotuna.com

El mismo que será administrado por la Secretaría del Comité o por quien ésta delegue.

La Secretaría del Comité debe receptor las denuncias, consultas y solicitudes de autorización (para los casos de conflictos de intereses), observar los procedimientos establecidos en el Reglamento del Comité de Ética para dicho efecto y preservar el anonimato del colaborador que ha comunicado posibles incumplimientos de la legalidad vigente o sobre situaciones aparentemente cuestionables desde el punto de vista de la ética.

Si el colaborador que comunicó una falta, a los lineamientos del Código, al Reglamento Interno de Trabajo o a la normativa legal, considera que la situación en cuestión no ha sido apropiadamente resuelta, puede presentar nuevamente su denuncia o consulta, por los canales antes mencionados. La Secretaría del Comité de Ética debe receptor y obligatoriamente incluir la para el conocimiento y resolución del Comité de Ética

El diagrama del procedimiento del Buzón de sugerencias y la descripción del procedimiento se encuentran en los Anexos 1 y 2 del presente documento.

CAPITULO 5: DIFUSION DEL CODIGO DE ETICA

El Comité de Ética es el responsable de identificar y determinar los mecanismos adecuados para que los colaboradores de EXPOTUNA S.A., y sus grupos de interés tengan pleno conocimiento de los estándares éticos establecidos en este Código.



RENDICION DE CUENTAS

El colaborador que asume las funciones de la Secretaría del Comité de Ética es el responsable de realizar las gestiones y elaborar el Informe Anual que permita la rendición de cuentas del cumplimiento de las prácticas de este Código.



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.- Emite Queja y/o Sugerencia	1.1. Emite su queja y/o sugerencia cuando considere que exista acoso o discriminación y no hay un trato digno dentro de un ambiente de respeto y equidad	Trabajador
2.- Abre Buzón de Quejas y/o Sugerencias	2.-1 Abre el Buzón de Quejas y/o Sugerencias en presencia de por los menos un Representante del Comité	Responsable Oficina de Recursos Humanos
3.- Analiza las quejas y/o Sugerencias	3.1- El responsable de la Oficina de RRHH abre el sobre de las quejas y/o Sugerencias emitidas por los trabajadores. 3.2 El responsable de la Oficina de RRHH informa a los miembros del Comité la Queja y/o Sugerencia 3.3. El Comité analiza las quejas y/o Sugerencias y determina SI procede (pasa etapa 5) NO procede no se tramita NOTA 1: Los criterios para considerar si la queja y/o sugerencia procede o no, están en función del cumplimiento del Reglamento Interno y a los compromisos que tiene la empresa con los trabajadores	Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias
4.- Clasifica Quejas y/o Sugerencias e informa	4.1. Clasifica las Quejas y/o Sugerencias 4.2. El responsable de la Oficina de RRHH corta la línea punteada del formato Anexo 1 y entrega al jefe de Área que corresponde la atención de la queja y /o sugerencia	Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencia
5.- Determina Acciones	5.1 Recibe las Quejas y/o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas, determina las Acciones a Implementar 5.2 Aplica procedimientos para acciones correctivas o preventivas 5.3 Informa al responsable de la oficina de RRHH sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja y/o Sugerencia	Jefe de Área
6.- Fin		