

# ANEXO II

**PROCEDIMIENTO PARA EL COMITÉ CONJUNTO ENTRE LA CORPORACIÓN  
MONTELIMAR Y LA ASOCIACIÓN MONTELIMAR BENDICIÓN DE DIOS PARA  
LA ATENCIÓN DE QUEJAS.**

**Propuesta de Procedimiento para el Comité Conjunto entre la Corporación Montelimar y la Asociación Montelimar Bendición de Dios para la atención de quejas.**

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1 El 3 de junio de 2016, la Corporación Montelimar (en adelante, "la CM" o "el Ingenio" o "la empresa") y la Asociación Montelimar Bendición de Dios (en adelante, "AMBED" o "la asociación") acordaron que AMBED actuará como divulgadora de la existencia de los mecanismos de atención de quejas internas y externa con los que cuenta el Ingenio. Acordaron también que AMBED funcionará como un canal adicional de recepción de quejas que le hagan llegar sus miembros o allegados de las comunidades vecinas. A tal efecto, acordaron constituir un Comité conjunto a través del cual AMBED pueda transmitir a la CM las quejas recibidas con el objetivo de que los funcionarios del Ingenio las atiendan a través de los mecanismos que ya tienen establecidos.
- 1.2 El 22 de junio de 2016, AMBED y la CM realizaron una primera reunión en la cual la empresa presentó una propuesta para el funcionamiento del Comité. La propuesta fue bien recibida por los representantes de AMBED y se acordó preparar un procedimiento para el funcionamiento del Comité.

**2. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

- 2.1 El presente procedimiento tiene por objetivo establecer las normas que regirán el funcionamiento del Comité y por los cuales AMBED podrá hacerle llegar quejas a la CM.
- 2.2 Este procedimiento no implica una modificación a los procedimientos establecidos por la CM para sus mecanismos de atención de quejas internas y externas, sobre los cuales se apoya el funcionamiento del Comité y cuya descripción se adjunta como Anexo a este procedimiento.
- 2.3 Si bien los procedimientos de la CM distinguen entre "quejas" y "reclamos" y les brinda un tratamiento ligeramente diferenciado, para los efectos de este procedimiento ambos términos serán utilizados de manera indistinta.

**3. OBJETIVOS DEL COMITÉ**

- 3.1 El Comité procura establecer un mecanismo accesible, transparente y eficaz para atender y resolver quejas y reclamos que interpongan a través de AMBED sus miembros y comunidades.
- 3.2 El Comité busca facilitar un dialogo efectivo y líneas abiertas de comunicación para la atención de quejas y reclamos de miembros de AMBED.
- 3.3 El Comité contribuye a la mejora continua del mecanismo de atención a quejas de la empresa.

JBS  
VMS  
VH  
R  
LA  
E  
M

qu

Wenera

#### 4. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ

- 4.1 El comité estará compuesto por dos representantes de cada una de las partes. El Ingenio Montelimar estará representado por la Gerencia de Recursos Humanos y el área de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) mientras que la representación de AMBED estará a cargo su Vicepresidente y el primer vocal de la Junta Directiva.
- 4.2 Cada parte es libre de modificar sus representantes según lo considere conveniente.

#### 5. FUNCIONES DE LAS PARTES

- 5.1 AMBED facilitará la comunicación entre sus miembros y comunidades con Montelimar.
- 5.2 La CM garantizará que las quejas y reclamos recibidos por AMBED se manejen con el mecanismo de quejas internas y externas definido por la empresa. También, retroalimentará a AMBED sobre las respuestas que brinde a las quejas recibidas, según corresponda.

#### 6. REUNIONES DEL COMITÉ

- 6.1 Las reuniones del Comité serán ordinarias o extraordinarias y se llevarán a efecto en las oficinas de la CM.
- 6.2 Las reuniones ordinarias se realizarán el último martes de cada mes calendario en la medida en que hubiesen nuevas quejas o reclamos a presentar por parte de AMBED o si hubiese respuestas que informar por parte de la CM respecto de quejas presentadas por ex trabajadores miembros de AMBED. En tal caso, el primer vocal de AMBED solicitará la reunión.
- 6.3 Las reuniones extraordinarias se efectuarán cuando sea necesario por solicitud de cualquiera de las partes, indicando el asunto a tratar.
- 6.4 La solicitud a reunión ordinaria o extraordinaria se realizará por correo electrónico, escrito o vía telefónica a Recursos Humanos o RSE.

#### 7. RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

- 7.1 AMBED puede presentar reclamos de ex trabajadores, trabajadores activos y miembros de las comunidades.
- 7.2 Si bien la CM acepta quejas verbales o escritas en cualquier formato, ambas partes acuerdan que es conveniente para una mejor atención que los reclamos sean presentados en el formato provisto por la empresa.

JOB  
VMS  
VH  
CR  
LA

E.E.  
B.M.

Handwritten initials/signature on the left margin.

Handwritten signature or mark at the bottom left.

Handwritten signature "Venerag" at the bottom center.

Handwritten signature "Luis" at the bottom center.

Handwritten signature "A" at the bottom center.

- 7.3 Aunque las quejas pueden ser presentadas de manera anónima, ambas partes acuerdan que es conveniente intentar reducir la anonimidad tanto como sea posible para poder brindar mejor atención.
- 7.4 AMBED puede recopilar los reclamos que reciba y presentarlos a la empresa en las reuniones ordinarias o bien puede alentar a sus miembros a utilizar los canales ya disponibles para presentar quejas ante la CM.
- 7.5 La Corporación Montelimar dará tratamiento a todas las quejas recibidas de AMBED siguiendo los procedimientos que tiene establecidos en sus mecanismos de atención de quejas internas y externas.
- 7.6 AMBED no cumplirá un rol de verificación de los reclamos que presenten al Ingenio. Queda a criterio de la empresa, en el curso de la tramitación de una queja, si desea invitar a AMBED a realizar alguna gestión en conjunto antes de brindar una respuesta.
- 7.7 En las reuniones ordinarias, la CM informará a AMBED cuántas de las quejas presentadas han sido respondidas y cuántas le falta por responder, la razón y el estatus del trámite. En cuanto al contenido de la respuesta brindada, la CM solo debe brindar esta información a AMBED para las quejas provenientes de ex-trabajadores que son miembros de AMBED, no así cuando se trate de quejas presentadas por trabajadores activos o miembros de las comunidades que no son ex-trabajadores.
- 7.8 Además del registro que lleva la propia empresa como parte del funcionamiento de sus mecanismos de atención de quejas, AMBED podrá llevar su propio registro de quejas presentadas a y respondidas por la empresa.

~~Victor~~  
 Oscar Gutiérrez  
 P.M. 30/09/16

~~Victor~~  
 RCH CM.  
 30/09/16  
 QERO rebo...  
 Erick Prado - 30-9-16.  
 Proque ERC

Victor Manuel Solórzano  
 Jefe de la Sección Gestión de Recursos

~~Victor~~  
 Cecilio Roca  
 LESTER  
~~Victor~~  
 Victor

Ureña -  
 Victor