



Política Quejas y Sugerencias		Nombre	Fecha
	Elaborado por:	Cassandra Arrevillaga Molina	Diciembre 2023
	Aprobado por:	Jean Carlo Castillo Durruty	Diciembre 2023
	Versión:	D-DO-01 Versión 01	

Política de Quejas y Sugerencias

Grupo Chantitos

Autorización del documento		Puesto	Firma	Fecha
Gerencia de contraloría	Fernando Vázquez Cigarroa	Gerente de contraloría		04/01/2024
Director de área	Juan Carlos Renero Trujillo	Director de Logística		04/01/2024
Dirección General	Olmedo Gómez Orlando Sebastián	Director General		04/01/2024



Política Quejas y Sugerencias		Nombre	Fecha
	Elaborado por:	Cassandra Arrevillaga Molina	Diciembre 2023
	Aprobado por:	Jean Carlo Castillo Durruty	Diciembre 2023
	Versión:	D-DO-01 Versión 01	

Las quejas y sugerencias se podrán presentar a través de buzones. En caso de que una queja esté relacionada con un incidente, para facilitar su mejor resolución, sería conveniente que ésta se presentara con la mayor brevedad posible después del incidente. Las personas que presenten una queja o sugerencia deberán identificarse, indicando su nombre y apellido, y un medio de contacto. No obstante, se atenderán quejas que se presenten de forma anónima cuando se realice una denuncia que deba ser investigada, y pueda comprometer a la persona que la emite.

De esta misma manera, se pone a la disposición el correo somostodos@chanitos.com como medio opcional de recepción de quejas y sugerencias, que será atendido con el mismo procedimiento. Para la atención de quejas y sugerencias de colaboradores analfabetas se atenderán por medio del departamento de recursos humanos y se atiende de igual manera que las registradas por escrito.

Grupo Chantitos¹ asigna al departamento de recursos humanos como encargado de centralizar la recepción y registro de las quejas, abriendo los buzones de quejas y sugerencias con una frecuencia mensual. Todas las quejas y sugerencias que lleguen serán registradas por escrito independientemente de la vía de entrada (buzón), para realizar la correcta gestión de estas, su seguimiento, resolución y evaluación.

Las quejas y sugerencias presentadas serán analizadas por el departamento de recursos humanos, que atenderá y tramitará oportunamente su respuesta o resolución. En los casos en que se requiera una investigación o un análisis detallado, la persona responsable convocará una comisión especial con miembros de las áreas implicadas, pero sin las personas directamente comprometidas, para mantener la imparcialidad del proceso. Esta comisión se encargará de recopilar la información relevante para analizar los hechos y entrevistar a las personas implicadas en la investigación.

¹ Grupo Chantitos se conforma por las por las empresas: La Santanera SPR de RL de CV, Frutas Chantitos SA de CV, Chantitos International LLC, Chantitos Guatemala SA y Punto de Abasto S de RL de CV.



Política Quejas y Sugerencias		Nombre	Fecha
	Elaborado por:	Cassandra Arrevillaga Molina	Diciembre 2023
	Aprobado por:	Jean Carlo Castillo Durruty	Diciembre 2023
	Versión:	D-DO-01 Versión 01	

Grupo Chantitos se compromete a contactar a la persona que presente la queja con la resolución de esta dentro de un máximo de 15 días, siempre que la queja no sea anónima.

Únicamente se procederá a desestimar de atender alguna queja o sugerencia debido a la falta de información, o a la falta del lenguaje apropiado y claridad en el mensaje.

En caso de que la persona que haya realizado la queja no esté conforme con la resolución de esta o con la respuesta recibida, tendrá la oportunidad de apelar para que se realice una revisión del proceso.

La petición de apelación deberá ser presentada por escrito. Se hará acuse de recibo de la petición en un plazo de 5 días donde Grupo Chantitos se compromete a gestionar la apelación y a informar de la resolución alcanzada a todas las partes involucradas con la mayor brevedad posible.

Para garantizar la objetividad del proceso de apelación, una persona o comisión, diferente a las que hayan gestionado el proceso inicialmente, se encargará de llevar a cabo la revisión.

Todas las sugerencias y quejas serán registradas, desde su recepción hasta su resolución. Con este registro, Recursos Humanos realizará un seguimiento periódico del tipo de quejas presentadas, las medidas tomadas para resolverlas o las propuestas de mejora aplicadas, que será reportado en un informe anual. Este informe servirá para analizar y mejorar los procesos y prácticas llevadas a cabo dentro de la empresa y será remitido a la Dirección General.