



## **PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EXTERNAS PROEXPO S.A.**

### **1. OBJETIVO**

Establecer un mecanismo formal, accesible y transparente para la recepción, atención, seguimiento y cierre de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias externas presentados por comunidades, vecinos, proveedores, visitantes u otras partes interesadas relacionadas con las operaciones de PROEXPO S.A.

### **2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a:

Planta Procesadora PROEXPO

Cubre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de carácter ambiental, social, comunitario, de seguridad, tránsito, ruido, olores, efluentes, comportamiento del personal y otros impactos percibidos.

### **3. PRINCIPIOS DEL MECANISMO (ASC)**

- Accesibilidad: sin costo y con múltiples canales.
- Transparencia: proceso claro y documentado.
- Confidencialidad: protección de la identidad del reclamante.
- No represalias: prohibición de cualquier represalia.
- Oportunidad: atención dentro de plazos definidos.
- Trazabilidad: registro y seguimiento documentado.

### **4. CANALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EXTERNAS.**

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias externas podrán presentarse mediante los siguientes canales, visibles en garitas: correo, teléfono y página web:

Correo electrónico oficial: [sugerencias-rsc@proexpo.com](mailto:sugerencias-rsc@proexpo.com)

Teléfono/WhatsApp: 0989725283

Página Web: <https://www.proexpo.com.ec/>

### **5. SEÑALÉTICA Y DIVULGACIÓN**

Garitas de acceso (planta)

Colocación de cartel visible con:

Mensaje: **“Canal de Contacto a la Comunidad”**.

-Teléfono y Correo



## 6. RESPONSABLES

La activación de cada miembro se realizará de acuerdo con la naturaleza del caso, garantizando confidencialidad, pertinencia y una atención especializada.

- Responsable Medio Ambiente (Planta).
- Responsable SSO.
- Gerencia de Producción.
- RRHH
- Gerencia General (casos críticos o reiterativos).

## 7. PROCEDIMIENTO

### 1. Recepción

Toda petición, queja, reclamo y sugerencia externa será registrada en el Formato de Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Externas, asignándole un código único.

### 2. Evaluación

La petición, queja, reclamo y sugerencia externa será clasificada según su tipo (ambiental, social, seguridad, comunitaria) y nivel de riesgo.

### 3. Investigación

Se realizará la investigación correspondiente, incluyendo visitas, entrevistas y revisión de evidencias.

### 4. Respuesta

Se emitirá respuesta formal al reclamante dentro de un plazo máximo de 15 días calendario.

### 5. Cierre

La petición, queja, reclamo y sugerencia externa se cerrará una vez implementadas las acciones correctivas y documentado el cierre.

## 8. PLAZOS DE ATENCIÓN

- Registro de la petición, queja, reclamo y sugerencia externa: máximo 2 días hábiles.
- Evaluación inicial: máximo 5 días hábiles.
- Respuesta al reclamante: máximo 15 días calendario.

## 9. CONFIDENCIALIDAD Y NO REPRESALIAS

PROEXPO garantiza la confidencialidad del reclamante y prohíbe cualquier represalia, en concordancia con la norma ASC.



## **10. REGISTROS Y CONTROL**

- Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Peticiones Externas.
- Evidencias de investigación.
- Comunicaciones de respuesta.
- Acciones correctivas implementadas.
- Los registros se conservarán por un mínimo de 5 años.

## **11. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Este procedimiento será revisado anualmente o cuando existan cambios en la normativa ASC o en las operaciones de PROEXPO.