



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EXTERNAS

1. Objetivo

Establecer un mecanismo formal, accesible y transparente para la recepción, atención, seguimiento y cierre de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias externas presentadas por comunidades, vecinos, proveedores, visitantes u otras partes interesadas en relación con las operaciones de EXPORTADORA DE MARISCOS COSTA SEAFOOD EXMARFOOD S.A.S. («EXMARFOOD»).

2. Alcance

Aplica a las instalaciones y operaciones de EXMARFOOD en Guayaquil. 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

- **Accesibilidad:** sin costo y con múltiples canales.
- **Transparencia:** proceso claro y documentado.
- **Confidencialidad:** protección de la identidad de quien presenta el caso.
- **No represalias:** se prohíbe cualquier represalia contra quien presente un caso de buena fe.
- **Oportunidad:** atención dentro de plazos definidos.
- **Trazabilidad:** registro y seguimiento documentado.

4. Canales de recepción

- **Correo electrónico oficial:** exmarfood@gmail.com
- **Teléfono / WhatsApp:** 098 503 6453 · Teléfono fijo: (04) 123 4678
- **Página web:** sección Contacto del sitio de EXMARFOOD.
- **Presencial:** en el acceso a las instalaciones.

5. Señalética y divulgación

En el acceso a las instalaciones se colocará un cartel visible con el mensaje «Canal de contacto con la comunidad», el teléfono y el correo electrónico. Los mismos datos se publican en el sitio web.

6. Responsables

La activación de cada responsable se realiza según la naturaleza del caso, garantizando confidencialidad, pertinencia y atención especializada:

- Responsable de calidad y ambiente.
- Responsable de seguridad y salud ocupacional.
- Responsable de producción u operaciones.
- Talento humano.
- Gerencia General (casos críticos o reiterativos).



7. Procedimiento

1. **Recepción.** Toda petición, queja, reclamo o sugerencia externa se registra en el *Registro de control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias externas*, asignándole un código único.
2. **Evaluación.** Se clasifica según su tipo (ambiental, social, seguridad, comunitaria u otro) y nivel de riesgo.
3. **Investigación.** Se realizan las verificaciones necesarias, incluidas visitas, entrevistas y revisión de evidencias.
4. **Respuesta.** Se emite respuesta formal a quien presentó el caso dentro de un plazo máximo de quince (15) días calendario.
5. **Cierre.** El caso se cierra una vez implementadas las acciones correctivas y documentado el cierre.

8. Plazos de atención

- Registro: máximo 2 días hábiles.
- Evaluación inicial: máximo 5 días hábiles.
- Respuesta: máximo 15 días calendario.

9. Confidencialidad y no represalias

EXMARFOOD garantiza la confidencialidad de quien presenta el caso y prohíbe cualquier represalia. Los datos personales recibidos se tratan conforme a la [Política de protección de datos personales](#).

10. Registros y control

- Registro de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias externas.
- Evidencias de la investigación.
- Comunicaciones de respuesta.
- Acciones correctivas implementadas.

Los registros se conservan por un mínimo de cinco (5) años.

11. Revisión del procedimiento

Este procedimiento se revisa anualmente o cuando cambien las operaciones de EXMARFOOD o la normativa aplicable.