	<b>TOP TRADING TOPTRA CIA LTDA.</b>	Fecha: 01 de Enero del 2024 Vigencia: 3 años
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS</b>	Edición: No. 1
	Código: PR- TQRS-02	Página: 1 D E 8

## **PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS**

### **OBJETIVOS.-**

**Objetivo General.-** Garantizar que los problemas, reclamos o sugerencias de los trabajadores, colaboradores, proveedores, clientes, partes interesadas de TOP TRADING TOPTRA CIA LTDA, sean atendidos de manera rápida, eficaz y discretamente, para mejorar sus condiciones laborales y fomentar la participación en la toma de decisiones de la empresa.

**Objetivos Específicos.-** Controlar de manera veraz y oportuna el manejo de las quejas y sugerencias presentadas a la administración, así como el seguimiento de las mismas.

Tomar las medidas respectivas necesarias para solventar la queja o sugerencia realizada por los trabajadores. Resguardar la confidencialidad en el tratamiento de las quejas y sugerencias del personal de la empresa.

**ALCANCE.-** El presente programa tiene un nivel de aplicación general dentro de la Compañía, es decir, que involucra la participación de todos los niveles jerárquicos, así como también la totalidad de los cargos que constan en la estructura organizacional.

Abarca a las partes interesadas, CLIENTES, PROVEEDORES, VECINOS, INSTITUCIONES U ORGANIZACIONES ALEDAÑAS.


**POLITICAS.-** Las quejas o sugerencias podrán hacerse de manera personalizada o de manera anónima.

Debe de llevarse un registro de quejas, reclamos, iniciativas o sugerencias de los empleados, proveedores, clientes, partes interesadas.

El libro de quejas o sugerencias será conservado por el COMITÉ DE QUEJAS de la empresa, El Representante del Comité de quejas, es el Ingeniero Antonio Espín, quien dará el trámite correspondiente y distribuirá a la dependencia que corresponda.

Las quejas y sugerencias pueden recibirse de la siguiente manera:

De manera personalizada:

	<b>TOP TRADING TOPTRACIA LTDA.</b>	Fecha: 01 de Enero del 2024 Vigencia: 3 años
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS</b>	Edición: No. 1
	Código: PR- TQRS-02	Página: 2 D E 8

Personalmente depositando en el buzón de sugerencias, la sugerencia o queja respectiva.

Por medio de enlace en la página web: <https://www.toptrading.ec/quejas-y-sugerencias/>

Línea telefónica Directa: 0986523942

**De manera anónima:** Se pueden realizar por medio de:


Por medio de enlace en la página web: <https://www.toptrading.ec/quejas-y-sugerencias/>, través del buzón de quejas y sugerencias digital.

Línea telefónica directa para atender quejas y reclamaciones: 0986523942

En tal caso, se la recibirá y se le dará el trámite respectivo, tratando en lo mayor posible no poner en peligro se pierda el anonimato del trabajador.

### **CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA**

- Tener un buzón para quejas y sugerencias en el sitio, en lugares que las personas frecuentan mucho.
- Un formulario para quejas (en el idioma local) disponible en sitios que las personas frecuentan constantemente, y entregado por correo, correo electrónico, la página de internet, o en persona.
- Verbalmente a un miembro del comité o a otra persona capacitada en el mecanismo de quejas – a un “punto focal” – en el lugar del trabajo o la comunidad, por ejemplo.
- Verbalmente a otro miembro de la comunidad, por ej. el encargado de género o representante de los trabajadores.
- Por teléfono – llamando, SMS o Whatsapp: 0986523942
- A una línea de emergencias independiente: denuncias@trabajo.gob.ec o llamar al 1800 266822.
- En el lugar del trabajo, hablando a un supervisor o gerente; al supervisor inmediato, a la responsable de Talento Humano
- En una reunión del trabajo o reunión comunitaria o en una sesión de capacitación.

	<b>TOP TRADING TOPTRACIA LTDA.</b>	<b>Fecha:</b> 01 de Enero del 2024 <b>Vigencia:</b> 3 años
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS</b>	<b>Edición:</b> No. 1
	<b>Código:</b> PR- TQRS-02	<b>Página:</b> 3 D E 8

**EJEMPLOS DE CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA.-** Hay algunos pasos de las mejores prácticas que el Comité de Quejas, puede dar para establecer un mecanismo que sea accesible y confiable.

**Cultura de diálogo:** alentar y promover una cultura de diálogo y comunicación abierta en el negocio, en las relaciones con los trabajadores y las comunidades, y con otros socios del negocio, para que las personas no titubeen en plantear problemas.

**Adaptarse al contexto local:** comprender cómo maneja normalmente la comunidad las quejas, y adaptar la manera en que presentan una queja para que las personas se animen a denunciar los problemas.

**Adaptarse a las necesidades específicas:** consultar a los trabajadores y las comunidades, a las organizaciones locales y a los socios del negocio acerca de cómo prefieren presentar una queja.


**Ser sensibles al género:** pensar en la manera en que las mujeres pueden más fácilmente presentar una queja y consultarles acerca de cómo lograrlo mejor.

**Pensar en los grupos vulnerables:** revisar si hay alguien a quién podría parecerle difícil tener acceso a un mecanismo de queja, por ejemplo, migrantes que hablan un idioma diferente, comunidades indígenas o personas analfabetas. Consultarles acerca de cómo hacerlo accesible.

**Puntos focales:** capacitar a una variedad de partes interesadas en el negocio y la comunidad para que sean “puntos focales” para las quejas. Esto permite a las personas elegir plantear sus quejas a personas con las que se sienten cómodos y que no están directamente involucradas en sus trabajos o en sus medios de subsistencia; capacitar a estas partes interesadas, de la administración, la fuerza laboral, y la comunidad, para promover el mecanismo de quejas, y para recibir quejas.

**Transparencia:** compartir información fácil de entender acerca de cómo funciona el mecanismo de quejas y sobre los marcos de tiempo. Debe ser fácil para cualquier denunciante entender el proceso y verificar qué ocurre con una queja.

**Medidas en el lugar del trabajo:** dar a los trabajadores tiempo libre razonable para asistir a reuniones sobre los mecanismos de queja durante horas hábiles (como

	<b>TOP TRADING TOPTRA CIA LTDA.</b>	<b>Fecha:</b> 01 de Enero del 2024 <b>Vigencia:</b> 3 años
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS</b>	<b>Edición:</b> No. 1
	<b>Código:</b> PR- TQRS-02	<b>Página:</b> 4 D E 8

miembros de un comité, cuando ayudan o representan a denunciantes, o cuando plantean una queja) y sin pérdida de remuneración. A la vez, los trabajadores no abusarán del procedimiento de quejas

### **PASOS DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS.**

**PASO 1.** Recibir y reconocer la queja, Marco de tiempo: 1–2 días.

La queja formal, incluida la fecha de recepción, es ingresada en el registro por el miembro del comité designado como responsable Ing. Antonio Espín.

**PASO 2. CASOS DE SALVAGUARDA Y DERECHOS HUMANOS** (cuando sea aplicable/en algunos casos) Marco de tiempo: 1–2 días Si el secretario u otros miembros del comité de quejas tienen duda razonable de que el denunciante u otras personas podrían estar en riesgo, y/o si el caso implica derechos humanos, el comité sigue el procedimiento específico y comunica a las Autoridades Legales pertinentes.

**PASO 3. REVISAR LA QUEJA PARA VERIFICAR SI ES ADMISIBLE MARCO DE TIEMPO: 1–2 DÍAS** El comité se reúne para establecer los hechos básicos de la queja y para confirmar si el denunciante se encuentra dentro del alcance de las operaciones


**PASO 4. INVESTIGAR PARA ESTABLECER QUÉ HA OCURRIDO MARCO DE TIEMPO: 1 SEMANAS**

**PASO 5. COMUNICACIÓN DE LOS HALLAZGOS MARCO DE TIEMPO: 2 SEMANAS** Cuando la investigación está completa, el comité comparte los resultados con la persona, organización o representantes que plantearon la queja y con las partes afectadas.

**PASO 6. ACORDAR UN PLAN DE REMEDIACIÓN MARCO DE TIEMPO: 4 SEMANAS** En colaboración con los expertos correspondientes, el comité desarrolla un plan de remediación que establece la forma de proporcionar una solución ágil y oportuna para que el hecho no vuelva a ocurrir.

**PASO 7. IMPLEMENTAR Y DAR SEGUIMIENTO AL PLAN DE REMEDIACIÓN MARCO DE TIEMPO: 5 SEMANAS** Al miembro del comité responsable de la queja se le indica que debe hacer lo siguiente:

- Mantener reuniones semanales con las personas responsables de las correcciones y de las acciones correctivas para supervisor el avance de su

	<b>TOP TRADING TOPTRA CIA LTDA.</b>	Fecha: 01 de Enero del 2024 Vigencia: 3 años
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS</b>	Edición: No. 1
	Código: PR- TQRS-02	Página: 5 D E 8

implementación y para dar seguimiento a la efectividad de las medidas seleccionadas;


- Dar seguimiento a los cronogramas y tomar acción para prevenir atrasos cuando sea posible;
- Dar seguimiento al avance en un documento que se comparte con el Comité de Quejas y con la administración;
- Documentar cuándo se ha completado cada acción

**PASO 8. COMUNICAR EL AVANCE MARCO DE TIEMPO: 6 SEMANAS (CORRECCIONES) MARCO DE TIEMPO: HASTA 8 SEMANAS** El miembro del comité responsable de la queja mantiene al denunciante informado periódicamente sobre el avance del plan de remediación.

**PASO 9. MEJORA CONTINUA MARCO DE TIEMPO: 8 SEMANAS** Cuando la queja ha sido resuelta, el comité se reúne a hablar y analizar el proceso y la manera en que la queja contribuyó a la mejora continua.

### **ANONIMATO Y CONFIDENCIALIDAD PARA DENUNCIANTES Y TESTIGOS**

- a) Cualquier persona puede presentar de forma anónima una denuncia de un presunto acto irregular o indebido. Los denunciantes o testigos pueden solicitar que se mantengan bajo confidencialidad su identidad, la de sus familiares o asociados cercanos e información específica que se transmite en, durante o después de una investigación.
- b) TOP TRADING TOPTRA CIA LTDA, respetará las solicitudes de confidencialidad en la medida de lo posible, según las necesidades legítimas de la investigación correspondiente y el alcance que el debido proceso permita. En el caso de que, dados los derechos al debido proceso de las personas acusadas de actos irregulares o indebidos, se requiera la divulgación de los nombres de los denunciantes o testigos,
- c) TOP TRADING TOPTRA CIA LTDA, les notificará con anticipación a dichos denunciantes o testigos sobre dicha divulgación.
- d) En cumplimiento de las políticas y procedimientos de TOP TRADING TOPTRA CIA LTDA, protegerá la información confidencial proporcionada por denunciantes y testigos para que no sea divulgada sin autorización antes, durante y después de una investigación, para lo cual utilizará todos los

	<b>TOP TRADING TOPTRA CIA LTDA.</b>	<b>Fecha:</b> 01 de Enero del 2024 <b>Vigencia:</b> 3 años
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS</b>	<b>Edición:</b> No. 1
	<b>Código:</b> PR- TQRS-02	<b>Página:</b> 6 D E 8

medios disponibles, incluidos controles físicos, electrónicos y procedimentales.

- a) Durante una investigación, TOP TRADING TOPTRA CIA LTDA, tomará las medidas apropiadas para proteger la confidencialidad de cualquier información no pública asociada con una investigación y para evitar la divulgación no autorizada de los resultados de una investigación. Bajo ciertas circunstancias y según lo permita el debido proceso,
- b) En los casos en que la divulgación de información confidencial pueda ser legítimamente necesaria para realizar una investigación o para proteger los derechos al debido proceso de personas acusadas de presuntos actos irregulares o indebidos, TOP TRADING TOPTRA CIA LTDA, deberá notificar al respecto a denunciantes, testigos y cuales quiera otras partes de una investigación que hayan brindado información que había sido declarada confidencial.
- c) El personal de TOP TRADING TOPTRA CIA LTDA, de cualquier condición involucrada en una investigación está obligado a preservar y proteger la confidencialidad de la información relacionada con dicha investigación.


### **Medidas de protección y reparación para denunciantes y testigos externos**

TOP TRADING TOPTRA CIA LTDA, se esforzará para garantizar que los denunciantes y testigos externos estén protegidos contra las represalias de las personas sujetas a esta Política.

Las personas sujetas a esta Política de quienes se haya verificado que han realizado represalias contra los denunciantes y testigos externos estarán sujetas a medidas o sanciones correctivas o disciplinarias, según corresponda, de conformidad con las políticas y directrices de TOP TRADING TOPTRA CIA LTDA.

Una contraparte de la que se descubra que ha condonado, estimulado o participado o que se ha involucrado directa o indirectamente en represalias contra denunciantes o testigos puede estar sujeta a sanciones, de conformidad con las políticas pertinentes.

- a) Cuando un denunciante o testigo externo, su(s) familiar(es) o asociado(s) cercano(s) puede(n) sufrir o sufre(n) represalias debido a una denuncia de un presunto acto irregular o indebido o a la provisión de cooperación en una investigación, TOP TRADING TOPTRA CIA LTDA, se esforzará por aplicar sus


	<b>TOP TRADING TOPTRACIA LTDA.</b>	Fecha: 01 de Enero del 2024 Vigencia: 3 años
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS</b>	Edición: No. 1
	Código: PR- TQRS-02	Página: 7 D E 8

buenos oficios ante autoridades apropiadas, con el fin de asegurar la protección necesaria y de emplear otras medidas razonables para reducir los riesgos de represalias.

- b) Al igual que las quejas o sugerencias realizadas personalmente, la empresa garantizará la solución de estas.
- c) Para la comodidad de los colaboradores, proveedores, clientes sus quejas pueden ser receptadas en el enlace de la Página Web <https://www.toptrading.ec/quejas-y-sugerencias/>
- d) Los colaboradores, proveedores, clientes, podrán depositar sus quejas o sugerencias por escrito en el buzón, o usando la línea directa o el correo electrónico, en su queja el trabajador indicará su nombre y apellido, su número de cédula, teléfono y domicilio, para efectos de comunicaciones futuras. Cuando no desee hacerlo de manera anónima
- e) Las quejas o sugerencias deben hacerse constar en el correspondiente libro de actas del Comité de Quejas, si bien llegan por un medio que no sea de forma personal o anónima, también se deben registrar en dicho libro. La queja o sugerencia debe manejarse con la mayor discreción por parte el responsable de su tratamiento.
- f) Si los comentarios comprometen el trabajo de otra persona, esta deberá ser correctamente investigada a fin de aclarar el asunto.
- g) Una vez recibida la queja o sugerencia se cuenta con 3 semanas para resolverlas, salvo excepciones debidamente justificadas por la administración en donde la queja o sugerencia será resuelta en un menor plazo y comunicada a los trabajadores.
- h) Los casos de Acoso, Abuso Sexual y maltrato, serán atendidos de manera inmediata, de igual manera las actuaciones realizadas y las medidas que se tomaron al respecto.
- i) El o los implicados en la queja o sugerencia deberán de tomar las medidas necesarias para el mejoramiento del aspecto planteado en la queja y darlo a conocer para reportarlo en el libro.

## RESPONSABLES DEL PROCESO EN GENERAL

**Gerencia.-** La Gerencia velará por el cumplimiento del debido proceso detallado en este procedimiento de quejas.

	<b>TOP TRADING TOPTRA CIA LTDA.</b>	<b>Fecha:</b> 01 de Enero del 2024 <b>Vigencia:</b> 3 años
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS</b>	<b>Edición:</b> No. 1
	<b>Código:</b> PR- TQRS-02	<b>Página:</b> 8 D E 8

A Través del Comité de Quejas, quienes son los responsables de llevar el control del libro y actas de quejas y sugerencias, así como de su debida custodia, Velarán por que se cumpla el debido tratamiento de las quejas y su resolución.

**APROBADO POR:**

**SRA. SILVIA RUTH MORELLI TREFZ**

**GERENTE GENERAL**