

## **PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A CONSULTAS Y SOLICITUDES DE PARTES INTERESADAS DE EXTRANATU S.A.**

El presente procedimiento determina los procesos secuenciales a seguir para dotar de información, responder a consultas/solicitudes y quejas de las partes interesadas de EXTRANATU S.A.

### **1. Alcance**

El procedimiento aplica a todas las actividades de Extranatu S.A.

### **2. Objetivo**

Determinar los procesos a seguir para dotar de información, responder a consultas/solicitudes y quejas de las partes interesadas (clientes, contratistas, comunidades, trabajadores...) a la empresa Extranatu.

### **3. Procedimiento**

- Los canales de comunicación oficial con la empresa Extranatu son los siguientes:
  - Correo electrónico: servicioscontables.ta@gmail.com  
doris@natural-habitats.com  
delia.alcivar@natural-habitats.com
  - Teléfono: +593 (0) 22922208
  - Fax: +593 (0) 22267598
- Extranatu S.A. deberá enviar información que considere pertinente en su debido momento a las partes interesadas que lo soliciten. La empresa no compartirá aquellos documentos considerados de información confidencial tales como datos financieros o de mercado o información personal o comercial de los productores o subcontratistas.
- Se encontrarán a disponibilidad pública, bajo petición, todos los documentos listados en el indicador 1.2 de los Principios y Criterios de RSPO.

- Si se realiza una consulta o solicitud de información por medio de las partes interesadas a Extranatu S.A, esta deberá ser presentada por escrito dirigida algún miembro de la alta gerencia o también a nombre de Doris Díaz, luego de firmar el recibido del documento se procederá a llenar la ficha interna de solicitud de información de EXTRANATU S.A., la respuesta a las partes interesadas se la realizara de manera clara y objetiva referente al tema que se está consultando o solicitando, en un plazo máximo de 15 días hábiles después de haber sido presentada.
- Si se realiza una queja por medio de las partes interesadas a Extranatu S.A., se inicia con el llenado del formulario disponible junto al buzón de quejas o por cualquiera de los medios oficiales mencionados anteriormente. La recepción de la consulta se encuentra bajo responsabilidad de Doris Díaz (Quito) o Delia Alcívar (Viche). Dependiente del tipo de queja, se remitirá al departamento pertinente, para que se determine un responsable de dar seguimiento, respuesta y solución apropiada. Considerando el resultado de la verificación el responsable de atención y seguimiento debe ofrecer una respuesta clara, objetiva y si amerita el caso la corrección de la misma, de ser así se debe elaborar un mecanismo de prevención para que no vuelva a ocurrir en un futuro. La resolución debe ser comunicada a las partes interesadas, en un plazo máximo de 15 días hábiles después de haber sido presentada.

Elaborado por: Juan Sebastián Alcalde Villegas

Coordinador de Sostenibilidad para Ecuador.