



## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DE ACEITE DE PALMA

Alpezzi Chocolate esta comprometido en el uso de aceite de palma sustentable como se indica en nuestra [Política de sustentabilidad](#).

El procedimiento es usado para registrar, evaluar, monitorear y solucionar las quejas levantadas a Alpezzi Chocolate, nuestros proveedores y los proveedores terceros que suministran aceites derivados de la palma a Alpezzi. (plantaciones, molinos, refinerías)

Estas solicitudes o levantamiento de quejas son recibidas normalmente por ONG 's, asociaciones civiles, compañías de la industria, clientes, etc.

### Procedimiento:

Cuando las solicitudes de quejas o acciones correctivas que se reciban por las partes anteriormente mencionadas no cumplan con la política de sustentabilidad de Alpezzi serán registradas en el formato de mecanismo de quejas la cual se evaluará y revisará para determinar el grado de impacto.

Alpezzi buscará más información a través de sus proveedores y cadena de suministro a través de un cuestionario dentro de un periodo de tiempo estipulado dentro del mismo. La solicitud de queja y respuestas serán analizadas para determinar el grado de riesgo.

En caso de tener un impacto en nuestra cadena de suministro se solicita a nuestros proveedores un plan de acción para garantizar que el abastecimiento cumpla con nuestra política de sustentabilidad y que acciones correctivas se tendrán hacia los proveedores terceros.

Una vez recibida las acciones correctivas se dará monitoreo del progreso que se tenga hasta su cierre, de la misma forma se dará a conocer el estatus y seguimiento de las alertas o quejas de manera pública a través de nuestro sitio web.

Se anexa un mapeo del proceso para su conocimiento.

# PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DE ACEITE DE PALMA

