



Mecanismo de Reclamos para la Implementación de la Política de Producción Responsable de Aceite de Palma

1. ANTECEDENTES

Reforestadora de Palmas de El Petén, S.A. (REPSA) juega un papel vital en la producción y procesamiento responsable y sostenible de aceite de palma en Guatemala. Como líderes de la industria nos esforzamos por adoptar un enfoque holístico de la sostenibilidad como base de nuestro modelo de negocio. Nos guía la premisa de que debemos proporcionar valor agregado a nuestros grupos de interés, tales como empleados, comunidades locales y gobierno central, clientes, proveedores y otros, mientras nos esforzamos por minimizar el impacto ambiental.

Un paso significativo en términos de nuestro compromiso con la responsabilidad y la sostenibilidad de nuestro negocio a todo nivel, lo constituye el lanzamiento en Octubre 2016, de nuestra Política de Producción Responsable de Aceite de Palma, la cual se gesta para cumplir con la demanda creciente internacional de productos agrícolas elaborados con trazabilidad y responsabilidad.

REPSA considera que nuestros grupos de interés o *stakeholders* juegan un papel importante y constructivo en la implementación de nuestra Política y las otras que se derivan de la misma. Esta Política incluye un compromiso de crear un Mecanismo de Reclamos para facilitar o permitir a cualquier interesado el comunicar un reclamo, inquietud e incluso una sugerencia. Todo reclamo colocado bajo este mecanismo será gestionado de manera oportuna y toda investigación y hallazgo serán comunicados transparentemente a los interesados.

2. OBJETIVO

El objetivo de este mecanismo es asistir a REPSA en la implementación de su Política de Producción Responsable de Aceite de Palma por medio de la atención y gestión de reclamos, inquietudes o sugerencias que se relacionen con sus operaciones. Este mecanismo es una referencia para la gerencia de REPSA que le permite gestionar cualquier reclamo proveniente de grupos de interés externos, incluyendo individuos, organizaciones no gubernamentales y organizaciones de Gobierno, concerniente a la implementación de la Política en mención. En REPSA reconocemos que la retroalimentación e insumos provenientes de nuestros grupos de interés es muy valiosa puesto que fortalece la transparencia y además provee una forma para medir el progreso en la implementación de nuestra Política. En este sentido el Mecanismo de Reclamos favorece diálogos inclusivos y abiertos con nuestros grupos de interés sobre temas administrativos que muchas veces pueden ser complejos.

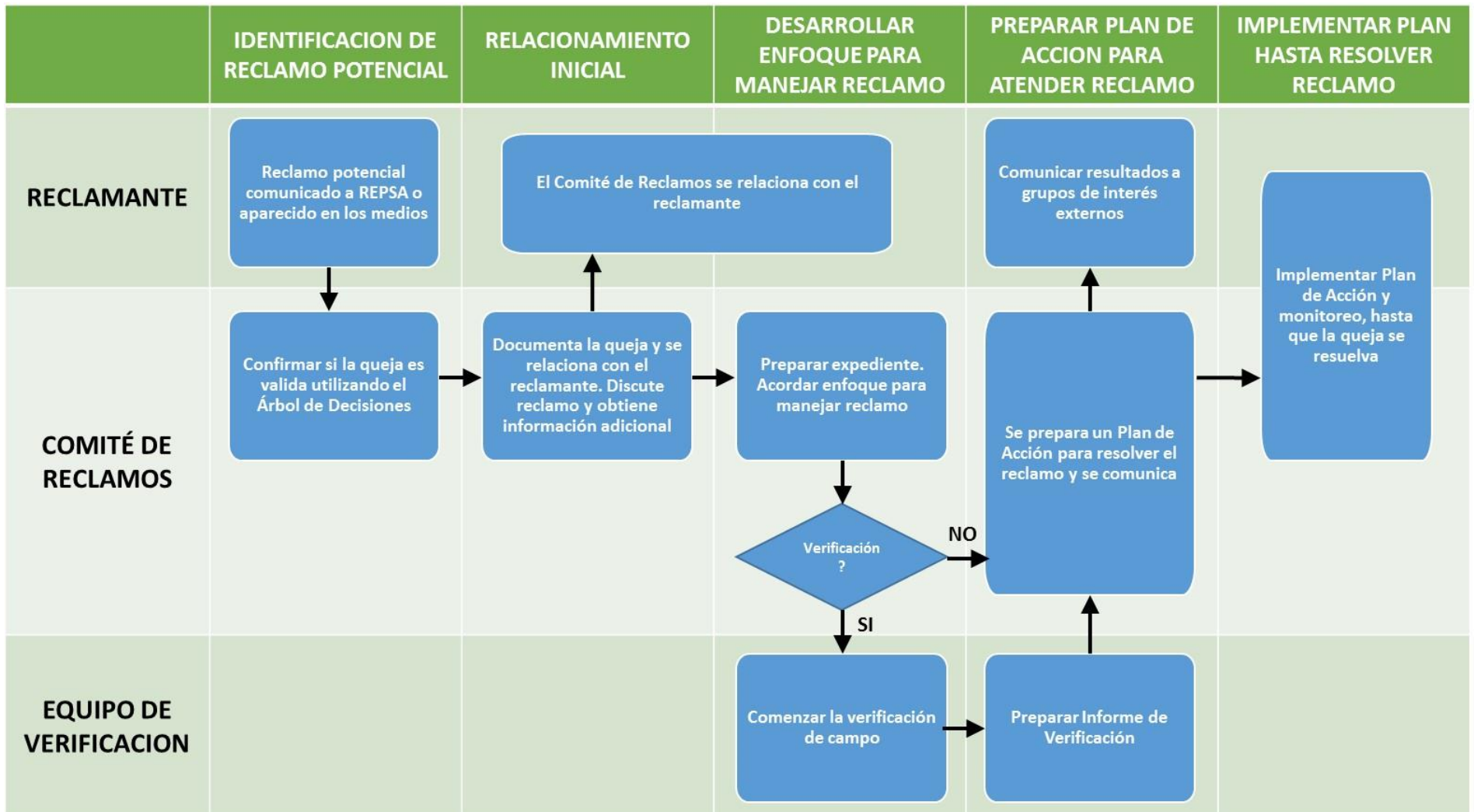
El mecanismo cubre actividades relacionadas a la gestión de reclamos con respecto a la implementación de la Política, lo que incluye registrar las quejas, tomar acciones para verificar las reclamaciones, rectificar cualquier problema confirmado, informar los resultados de la verificación y las acciones sobre el terreno, entregar la respuesta a las partes interesadas y gestionar y supervisar cualquier acción de seguimiento.

3. TERMINOS GENERALES

- a) Un reclamo es una queja, preocupación o problema que un individuo o un grupo quiere que la compañía trate para encontrarle alguna solución.
- b) El Comité de Reclamos establecido por la Gerencia General de REPSA, descrito abajo, brindará el apoyo necesario para que la gestión de reclamos provenientes de nuestros grupos de interés sea eficiente y efectiva.

4. FLUJO DEL PROCESO DEL MECANISMO DE RECLAMOS

REPSA - FLUJO DEL PROCESO DE RECLAMOS



5. REFERENCIAS

- a) Política de Producción Responsable de Aceite de Palma
- b) Política de Prohibición de Violencia e Intimidación
- c) Política de “Cero” Descargas de Efluente

6. TAREAS Y RESPONSABILIDADES

a) El Comité de Reclamos.

- El Comité de Reclamos es el ente responsable de coordinar y realizar todas las tareas necesarias para la implementación exitosa de este Mecanismo, incluyendo el relacionamiento con los grupos de interés que plantean las quejas, preocupaciones o problemas.
- Lo integran representantes de cada una de las siguientes áreas: Administración, Recursos Humanos, Sostenibilidad, Relaciones Comunitarias, y un representante del área relacionada al reclamo.
- El Comité de Reclamos será también el ente responsable de redactar comunicación externa, incluyendo notas de respuesta a los reclamantes.
- El Comité mantendrá un organigrama que detalle el personal designado para cumplir con las funciones definidas en este mecanismo.
- Las funciones del Comité incluyen: recibir, registrar, clasificar y comunicar las quejas al Equipo de Verificación. Este Comité también monitoreará los medios de comunicación (impresos y electrónicos) para identificar noticias relacionadas con REPSA con el fin de identificar algún reclamo potencial. También mantendrá una lista actualizada de los reclamos con detalles de todas las quejas, preocupaciones y problemas procesados de acuerdo a este Mecanismo.
- El Comité se pondrá en contacto con el reclamante lo antes posible y los invitará a participar en el proceso para llegar a una resolución, cuando proceda.
- El Comité también será responsable de desarrollar planes de acción para tratar cualquier queja verificada con la ayuda del Equipo de Verificación. También será responsable de aprobar la correspondencia oficial a los grupos de interés con relación con las quejas verificadas.
- Los representantes de la alta dirección de REPSA formarán el Comité de Reclamos y en caso sea necesario, REPSA invitará a observadores externos o terceros a participar.

b) El Equipo de Verificación

- El Equipo de Verificación es el responsable de investigar las quejas para confirmar su validez y recopilar información para permitir al Comité de Reclamos de deliberar sobre las quejas y abordarlas.
- Los miembros del Equipo incluyen personal gerencial de REPSA y otros actores externos o terceros, según sea necesario. “Actores externos” puede referirse a la persona u organización que ha puesto el reclamo.
- Las tareas del Equipo consisten en estudiar y verificar los datos / información sobre agravios proporcionados por los grupos de interés, y cuando sea necesario, realizar investigaciones de campo para recopilar datos adicionales para así confirmar la validez de la queja.
- El Equipo de Verificación elaborará un informe en el que se describirá el resultado de su hallazgo y las medidas recomendadas para abordar las cuestiones confirmadas que se someterán al Comité de Quejas para su aprobación.

7. PROCEDIMIENTO

7.1 Flujos

- a) Los reclamos, quejas, preocupaciones o problemas pueden ser comunicados por medio de los canales siguientes:

Página web: www.repsa.com.gt/reclamoweb
Por correo electrónico: reclamosrepsa@yahoo.com
Por escrito: REPSA, S.A.
4ª Avenida 8-93, Zona 9
Guatemala, Guatemala
Atención: Comité de Reclamos REPSA/Oficina 504

- b) Todo reclamo, queja, preocupación o inquietud, debe contener la siguiente información:

- Nombre Completo
- Nombre de la Organización (si aplica)
- Dirección
- Teléfono o correo electrónico de contacto
- Descripción detallada del reclamo
- Evidencia que brinde soporte al reclamo

Los detalles de contacto se requieren para que el Comité de Reclamos y/o el Equipo de Verificación busque aclaraciones sobre la queja. También el grupo de interés que presenta la queja puede solicitar que su identidad permanezca confidencial. Cualquier persona u organización puede designar a un tercero para que presente sus reclamos, siempre que el tercero siga el procedimiento.

- c) Todos los posibles incumplimientos de la Política que lleguen a la atención del Comité de Reclamos serán evaluados utilizando un árbol de decisiones sencillo para determinar si se requiere investigación adicional (Ver Apéndice A). El Comité de Reclamos registrará cada reclamo en la lista de quejas y clasificará el alcance de la queja identificando las secciones en la Política que son relevantes. También, el Comité establecerá contacto con el reclamante y extenderá formalmente una oferta para entablar un diálogo sobre el agravio.
- d) Si se determina que la queja es inmerecida o no se requiere acción de campo, el Comité de Reclamos enviará una Carta al reclamante.
- e) Si el Comité de Reclamos evalúa que la queja está fundamentada, el Equipo de Verificación comenzará la investigación detallando las preocupaciones del reclamante o grupo de interés y su relación con una posible violación de la Política. El diálogo con el reclamante se mantendrá durante este paso para garantizar una justa diligencia del proceso del reclamo.
- f) Si se lleva a cabo una visita de campo, el Equipo de Verificación completará un informe de que proporciona conclusiones y planes de acción recomendados.
- g) Después de completar el informe de verificación, el Comité de Reclamos se pondrá en contacto con el reclamante y formalmente extenderá una oferta para entablar un diálogo sobre las conclusiones de la queja y si es necesario, programar una reunión.
- h) Cualquier grupo de interés o reclamante que haya denunciado una queja y no esté satisfecho con la respuesta verbal o por escrito del Comité de Reclamos, puede enviar su queja al mismo Comité de Reclamos proporcionando información sobre los aspectos o cuestiones que considera que no han sido abordados satisfactoriamente. Si se considera necesario, el Comité de Reclamos, con la ayuda del Equipo de Verificación, puede llevar a cabo lo siguiente:
 - Invitar al reclamante a que amplíe su insatisfacción.
 - Cuando sea apropiado y pertinente, dar oportunidad y acceso al reclamante para realizar una visita a la empresa y presentar el resultado al Comité de Reclamos.

- Juntos discutir otras opciones que pueden ser emprendidas para resolver el agravio insatisfecho.
 - Involucrar a observadores externos independientes (por ejemplo, expertos pertinentes o grupos de interés importantes) en el proceso de verificación.
- i) Para casos relacionados con reportajes de medios (impresos y electrónicos), la verificación será manejada de acuerdo con el Mecanismo de Reclamos. La decisión de responder o no a los medios de comunicación la tomará el Comité de Reclamos.

7.2 Plazos para el Manejo de Reclamos y Quejas

Este Mecanismo de Reclamos está destinado a ser utilizado para abordar una amplia gama de preocupaciones de nuestros grupos de interés. Como tal, la resolución de tales quejas implicará a veces largos procesos de investigación y mediación entre los diversos grupos de interés, por lo cual será necesario aplicar un enfoque flexible para resolver tales cuestiones complejas. Sin embargo, reconocemos que es importante que las quejas sean tratadas de manera oportuna para demostrar la credibilidad de la Política de Producción Responsable de REPSA. En este contexto, se proporcionan los siguientes plazos para las etapas clave de este Mecanismo:

- a) Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la queja, el Comité de Reclamos, preparará un expediente de quejas y contactará al reclamante.
- b) Si se determina que la queja es inmerecida o no se requiere acción de campo, el Comité de Reclamos enviará una carta de respuesta al reclamante dentro de los diez días hábiles después de que REPSA reciba la queja.
- c) A más tardar, un mes después de recibir la queja, el Comité de Reclamos comunicará a la Gerencia de REPSA, solicitándoles que tomen las medidas necesarias para resolver el reclamo.

La complejidad de cada reclamo variará enormemente en casos específicos y como tal será necesario ajustar el cronograma para acomodar la complejidad de cada caso específico. Cuando se requieran ajustes en los plazos determinados, estos se comunicarán al reclamante.

FIN.

Apéndice A

ARBOL DE DECISIONES PARA EL MANEJO DE RECLAMOS EN REPSA

