

PROCEDIMIENTO

Mecanismo de Quejas y Consultas (MQC)



PROCEDIMIENTO

Mecanismo de Quejas y Consultas (MQC)

1. Antecedentes

En mayo de 2013, se dispuso una línea de denuncia a cargo de Relaciones Comunitarias dirigida a las comunidades. En junio 2014 se evolucionó a una línea abierta a todas las partes interesadas, gratuita y atendida por un tercero. En 2017 las organizaciones *The Forest Trust* (-TFT- ahora *Earthworm Foundation* -EF-) y *Advisory for Social License to Operate* (ASLO) realizaron un diagnóstico sobre la gestión social de Reforestadora de Palmas de El Petén S.A. (REPSA) que evidenció la necesidad de fortalecer el sistema de atención de las quejas. EF y ASLO trabajaron en el rediseño del Mecanismo de Quejas y Consultas lanzado en marzo 2018 en REPSA, luego replicado en las otras zonas de la empresa.

Como parte del compromiso de mejora continua de Grupo HAME, en marzo 2019, se realizó auditoría externa al MQC de REPSA, conducida por EF y con la participación de Oxfam Guatemala.

Como resultado de ese proceso surgió un plan de acción con diversas acciones que conllevaron al fortalecimiento del Mecanismo en septiembre de 2020. A partir de ese año, se cuenta con una estructura independiente.

2. Objetivo

- Mantener un canal para escuchar y atender de manera oportuna y adecuada las quejas y consultas de colaboradores, comunidades y grupos de interés.

3. Alcance

El Mecanismo está abierto a todos los individuos o grupos de personas que piensan haber sido afectados por las actividades de la empresa o de los actores de su cadena de valor, así como para quienes tienen preguntas acerca de las operaciones de Grupo HAME. Se cuenta con un proceso de atención diferenciado, con plazos que varían según la siguiente tipología de casos: laborales, comunitarios, cadena de suministro, asuntos diversos y quejas públicas.



4. Síntesis del proceso

4.1. Procedimiento de gestión de quejas laborales, comunitarias, cadena de suministro y asuntos diversos

Se tienen habilitados 4 canales para la recepción de las quejas: Línea telefónica; Administrador de Quejas y Consultas (AQC); página web y correo electrónico.

El AQC centraliza todas las quejas y consultas recibidas por los otros canales, para procesarlas y confirmar el caso con el Reclamante, con el fin de entender los sucesos y condiciones que han producido la inconformidad y remite el caso al Coordinador de Quejas y Consultas.

El Coordinador de Quejas y Consultas traslada la información al Oficial de Cumplimiento para la asignación de la fase inicial de investigación a un área de apoyo según el tipo de queja para que presente informe (laboral a cargo de Relaciones Laborales; comunitario por Gestión Social; los casos de cadena de suministro y asuntos diversos se asignan según su naturaleza).

El Oficial de Cumplimiento con base en el reporte de la investigación del caso y los procedimientos institucionales (Manual Disciplinario, Código de Conducta, entre otros) determina una propuesta de resolución al caso que es validada por el área responsable para la implementación correspondiente.

Al ser implementada la resolución, el AQC formaliza con el Reclamante el cierre del caso.

Si las quejas no se resuelven en la fase inicial de investigación y el Reclamante solicita que su caso sea revisado se activa la Apelación. El caso se remite al Comité de Apelaciones, el cual determina si ratifica la decisión inicialmente planteada o si se requiere una investigación complementaria que permita fundamentar su recomendación.

Si el Reclamante no está conforme con la resolución propuesta en la apelación y desea que su caso escale a reconsideración, el caso se remite al Comité de Reconsideraciones, el cual determina si corresponde ratificar la resolución dada en la apelación o si se requiere una nueva investigación para proponer otra alternativa de solución (basada en políticas y procedimientos internos).

Con esa etapa se agota el proceso interno del Mecanismo de Quejas y Consultas. Si el Reclamante continua inconforme, puede solicitar que la empresa le facilite un proceso de mediación imparcial o la asesoría técnica o jurídica independiente de acuerdo con el procedimiento institucional de Mediación de Conflictos.



4.2. Procedimiento de gestión de consultas laborales, comunitarias, cadena de suministro y asuntos diversos

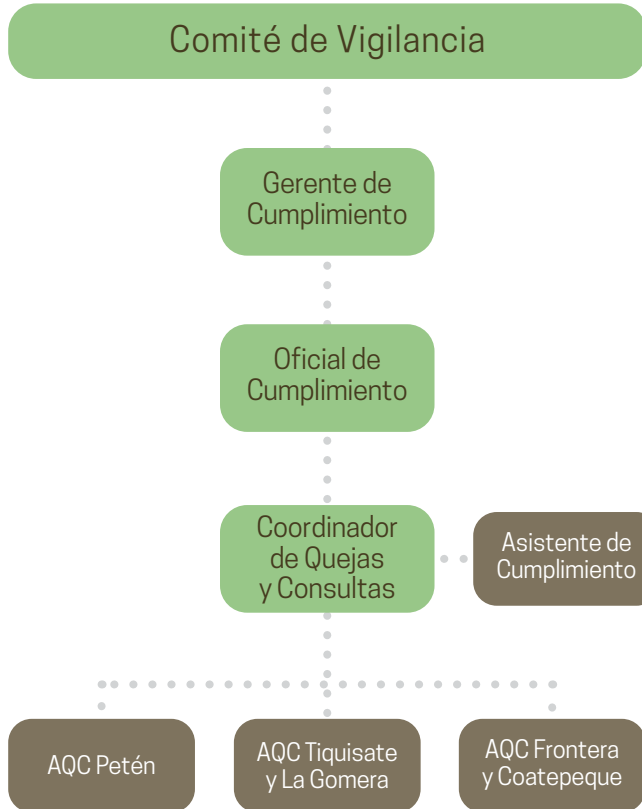
Cualquiera que sea el canal de acceso, toda consulta recibida se dirige al AQC para que contacte a la persona interesada que hizo la consulta. Si es una duda sencilla se dará una respuesta inmediata y si no es posible, se designa a un área de apoyo para recopilar la información correspondiente. El Oficial de Cumplimiento analiza el contenido y determina la respuesta a dar a la persona interesada.

4.3. Otros procesos contemplados

Se cuenta con un proceso para la atención a quejas públicas, entendidas como las denuncias o señalamientos formales que provengan de organizaciones sociales o agrupaciones similares, así como aquellas quejas relacionadas con el incumplimiento del compromiso de no deforestación, no siembra en turberas y no explotación -NDPE por sus siglas en inglés.



GOBERNANZA



Comité de Vigilancia

Ente encargado de dar seguimiento a temas de gobernanza.

Comité de Aseguramiento

Vela y asegura el funcionamiento adecuado del Mecanismo por medio de análisis de indicadores y de cierre de brechas.

Comité de Apelaciones

Analiza y determina una resolución a los casos que escalen a la fase de apelación.

Comité de Reconsideraciones

Analiza y determina una resolución a los casos que escalen a la fase de reconsideración.

Comité de Quejas Públicas

Delibera en torno a toda queja pública que ingrese.

Comité de Ética y Delitos

Analiza y determina una resolución a los casos que se identifiquen en la categoría de delitos. Tendrá como base el procedimiento para la atención de denuncias.

Flujograma



GRUPO HAME

REPSA
Agroindustria Palma

DIAGRAMA DE FLUJO INVESTIGACIÓN INICIAL RUTA NORMAL

