

REPSA Plan de Acción

Auditoría al Mecanismo de
Quejas y Consultas 2019

REPORTE DE PROGRESO 2

Área	Acción	Progreso	Ejecución	Estatus
1) Confianza en el MQC (Resumen Reporte Auditoría: punto 4.1 y 4.6)	1.1 Realizar encuesta a trabajadores de las plantas de beneficio para conocer si existe una percepción de intimidación y violencia.	- Encuesta sobre intimidación y violencia realizada a 223 personas en las 2 plantas de beneficio (REPSA I y REPSA II). - Evaluación de resultados en proceso.	Q3, Q4 2019	Finalizado 
	1.2 Diseñar un plan de acción para abordar los casos de acoso sexual.	- Creación de un Comité de Género. - Revisión de guía de apoyo a víctimas de acoso. - Revisión del protocolo de atención a casos que constituyen delitos. - Preparación de una mujer al nivel corporativo para servir de enlace con las reclamantes en los casos de acoso.	Q4 2019 – Q2 2020	En proceso 
	1.3 Definir hoja de ruta para identificar a un tercero independiente que sirva de apoyo / asesoría al reclamante.	- Diseño de procedimiento de mediación de conflictos - Identificación de tercero y sus roles.	Q4 2019 – Q1 2020	Finalizado 
	1.4 Revisar internamente los casos gestionados y reabrir los que no fueron manejados adecuadamente.	- Revisión de casos e identificación de casos en los que el reclamante no está conforme (se está analizando si se reabrirán).	Q3 2019 – Q2 2020	En proceso 
2) Conocimiento del MQC (Resumen Reporte Auditoría: punto 4.2)	2.1 Identificar grupos vulnerables dentro de los usuarios potenciales.	- Identificación de grupos vulnerables al nivel comunitario (mujeres, jóvenes y adultos mayores) e identificación de grupos vulnerables a nivel interno (trabajadores temporales, mujeres y trabajadores en eslabón más bajo de la cadena).	Q4 2019 – Q2 2020	En proceso 
	2.2 Capacitar y evaluar a los miembros de la Unidad de Capacitación sobre el procedimiento del MQC.	- 17 personas -miembros de la Unidad de Capacitación y personal de RRHH y RRCC- fueron capacitados sobre el procedimiento del MQC. - 13 de 17 personas (76%) fueron evaluadas y obtuvieron un resultado promedio de 94.6 puntos en la prueba de comprensión.	Q4 2019	Finalizado 
	2.3 Diseñar y ejecutar un Plan de Comunicación sobre el MQC.	- Diseño del Plan de Comunicación del MQC. - Generación de material audiovisual. - Identificación de “facilitadores” a replicar la información con los trabajadores (en proceso).	Q4 2019 – 2020	En proceso 
	2.4 Crear un guion para el Administrador de Quejas y Consultas para asegurar que el procedimiento se comparte de forma sistemática con los reclamantes.	- Creación de guion, actualmente se está modificando con base en retroalimentación de EF/ASLO.	Q4 2019 – Q1 2020	En proceso 
3) Control de Calidad (Resumen Reporte Auditoría: punto 4.3 y 4.5)	3.1 Entregar carta de apercibimiento a mandos medios y altos del nivel local sobre su interferencia en la resolución de quejas.	- Entrega de carta de llamado de atención a mando alto por su interferencia en la resolución de una queja. (texto de la carta como Anexo 1). - Entrega de carta de apercibimiento a mandos medios y altos de REPSA en relación al MQC por parte del Subdirector de Palma de Grupo HAME. (carta como Anexo 2).	Q2 2019	Finalizado 
	3.2 Diseñar e implementar un sistema de control de calidad.	- En proceso	Q4 2019 – Q3 2020	En proceso 
	3.3 Definir criterios (niveles de severidad) para la clasificación de casos críticos y su forma de abordarlos.	- Definición de criterios de severidad para ciertas quejas que deberán escalarse para ser atendidas al nivel corporativo, siendo éstas:	Q3 2019	Finalizado 

		• Casos que constituyen delitos de acuerdo a la legislación de Guatemala; • Casos presentados por alguna ONG; • Casos que involucren a la dirección general o personas que le reportan de forma directa; • Casos sobre situaciones que ponen en riesgo la vida de las personas; • Casos sobre situaciones que puedan tener un impacto material y/o reputacional grave para la empresa.		
	3.4 Revisar el protocolo de atención a casos que involucren delitos.	- En proceso	Q1 – Q2 2020	En proceso ●
	3.5 Desarrollar un Manual de Procedimiento Disciplinario y socializarlo con los trabajadores.	- En proceso de aprobación por Junta de Consejo	Q1 – Q2 2020	En proceso ●
	3.6 Capacitar al Administrador de Quejas y Consultas respecto a la documentación y registro de casos.	- Capacitación al Administrador de Quejas y Consultas para fortalecer sus competencias impartida por el Gerente Corporativo de RRHH.	Q3 2019	Finalizado ●
4) Manejo y administración a nivel local (Resumen Reporte Auditoría: punto 4.4)	4.1 Diseñar e implementar un mecanismo de monitoreo y evaluación de indicadores.	- Pendiente	Por definir. <i>Las fechas se definirán en función de la reestructura del MQC.</i>	Pendiente ●
	4.2 Crear planes de acción (medidas correctivas) de acuerdo a los indicadores y tendencias identificadas; así como un sistema de seguimiento a la ejecución.	- Pendiente		Pendiente ●
	4.3 Incorporar el manejo de quejas en los indicadores de desempeño de los mandos medios / altos al nivel corporativo y local.	- Pendiente		Pendiente ●

Anexo 1

(texto de la carta de llamado de atención, por confidencialidad se omiten los nombres de personas y referencia a números de caso)

Estimado Sr. X:

Dentro de los hallazgos reportados en la auditoría externa al Mecanismo de Quejas y Consultas de REPSA, realizado en abril del año en curso, de reportó que Usted ha intervenido en la gestión del mecanismo en fases en las que no está considerado que Usted participe.

Puntualmente, se reportó su intervención en el caso Etictel-ZZZZ presentado por el Sr. X X y dicha intervención pudo desvirtuar el resultado de la investigación y como consecuencia pudieron verse mermadas la credibilidad y confianza de los usuarios y de partes externas interesadas.

Por tal motivo, y en cumplimiento a las normas internas se le entrega esta nota como una llamada de atención por lo anteriormente expuesto y se le exhorta a estudiar el mecanismo de Quejas y Consultas para que situaciones como la aquí descrita no vuelva a suceder.

En caso de tener alguna duda al respecto no dude en ponerse en contacto con Lic. X X.

Agradezco de antemano su colaboración a efecto de que el Mecanismo sea efectivo y cumpla con los objetivos trazados.

Atentamente,

X _____

Subdirector Agrícola de Palma

Anexo 2

Junio 2019

A todo el personal de Repsa y empresas prestadoras de servicio:

RE: Mecanismo de Quejas y Consultas

Como nuestro Mecanismo de Quejas y Consultas está abierto a todos los individuos o grupos de personas que creen haber sido afectados por las actividades de la empresa o de los actores de su cadena de valor, (incluyendo quejas y consultas de las comunidades y partes interesadas locales), es importante que todas las quejas que recibamos de parte de dichos grupos de interés sean ingresadas al mecanismo para su adecuada gestión, así como para su trazabilidad.

Para tal efecto, agradeceré su apoyo en ingresar al mecanismo todas las quejas y consultas comunitarias que reciban, sea a través de una llamada a la línea 1-801-13-77777, con un correo anónimo por medio de las páginas web:

(<http://repsahame.com/contacto/>; <http://repsa.com/consultaselo-a-manu-manu/>)

o con el administrador de Quejas (Don Manuel /Qawa Manu) para que él proceda con su debido registro. Para que el seguimiento a esas quejas y consultas no les comprometa personalmente, Ustedes puede ingresar la queja en forma anónima indicando el nombre de la persona que se le trasladó (y si es anónima dejarla como tal) en el canal de su preferencia.

Es de vital importancia que generemos confianza en los usuarios del Mecanismo, para lo cual la atención y seguimiento a sus quejas y consultas es crítica para el buen desempeño del mismo.



Jorge Figueira
Sub-Director Agrícola de Palma

Firma de Notificado:

NOMBRE

cc. Expediente

