

# REPSA Plan de Acción

Auditoría al Mecanismo de  
Quejas y Consultas 2019

## Antecedentes

En 2017, Earthworm Foundation (EF) y la firma consultora Advisory for Social License to Operate (ASLO) realizaron un diagnóstico de las prácticas sociales de REPSA y emitieron recomendaciones específicas en relación al sistema de quejas de la empresa. En 2018 EF y ASLO evaluaron el mecanismo vigente de REPSA para atender reclamos e identificaron áreas de oportunidad de mejora.

Con base en los hallazgos, el sistema fue rediseñado para fortalecer su alcance, ampliar los canales de recepción de quejas y consultas, homogeneizar los procesos para atender quejas de tipo laboral y comunitarias, sistematizar el procedimiento para investigar casos, categorizar las quejas, definir los tiempos de respuesta y resolución, diseñar mecanismos de apelaciones y herramientas de retroalimentación al usuario. Este diseño se basó en los criterios de eficacia de mecanismos de reclamación extrajudiciales establecidos por los *Principio Rectores de Empresas y Derechos Humanos* de Naciones Unidas. El nuevo Mecanismo de Quejas y Consultas (MQC) inició a implementarse en junio 2018 en REPSA.

## Visión General

El Mecanismo de Quejas y Consultas es la herramienta de REPSA para conocer, atender y resolver de forma transparente, abierta y oportuna las quejas y consultas de trabajadores y partes interesadas respecto a las operaciones de la empresa.

En 2019 EF, ASLO y Oxfam Guatemala llevaron a cabo la primera auditoría al nuevo MQC.

- Earthworm Foundation (antes conocido como The Forest Trust) es una organización global sin fines de lucro que se dedica a promover prácticas social y ambientalmente responsables a través de las cadenas de valor.
- ASLO es una consultoría fundada en el 2015, que apoya a las empresas que operan en entornos sociales complejos con el diseño y la implementación de estrategias pragmáticas para mitigar los riesgos sociales e integrar el desempeño social en su negocio.
- Oxfam es una ONG internacional que trabaja en distintos proyectos para abordar las causas de la pobreza y la desigualdad a través de actividades de desarrollo a largo plazo, campañas, incidencia política e influencia, y asistencia vital en situaciones de desastres y crisis.

## Alcance de la Auditoría

La auditoría evaluó la implementación del MQC en el ámbito de la atención y resolución de quejas y consultas de carácter laboral y comunitarias.

El equipo auditor diseñó el protocolo de la auditoría a partir de una herramienta desarrollada por IPIECA (la asociación mundial del sector del petróleo y el gas especializada en cuestiones medioambientales y sociales) en el 2014<sup>1</sup> para evaluar mecanismos de atención a quejas comunitarias.

La estrategia seguida atiende a tres aspectos básicos para la conclusión de hallazgos:

- entrevistas a partes interesadas (trabajadores de REPSA y miembros de comunidades en el área de influencia),
- visitas a las distintas ubicaciones en el alcance definido, y
- revisión documental.

## Resultados

La auditoría agrupó los hallazgos en 6 áreas:

1. Desconfianza de los usuarios potenciales
2. Conocimiento del mecanismo por los usuarios potenciales e incentivos para usarlo
3. Rigor y consistencia en la implementación del MQC -control de calidad-
4. Reconocimiento de la perspectiva humana de los casos
5. Mejora continua del mecanismo y del desempeño social de la empresa
6. Casos relacionados a mujeres trabajadoras

El resumen de resultados de la auditoría, publicado en la página web de REPSA<sup>2</sup>, resalta que “esta auditoría colaborativa representa el primer ejemplo de su tipo en el sector palmero Latinoamericano”.

---

<sup>1</sup> Community Grievance Mechanism Toolbox, IPIECA, 2014: <http://www.ipieca.org/resources/goodpractice/community-grievance-mechanisms-toolbox/>

<sup>2</sup> Resumen Reporte de Auditoría MQC REPSA: <https://repsa.com.gt/wp-content/uploads/2019/08/Resumen-Reporte-Auditor%C3%ADa-MQC-REPSA-jul2019.pdf>



## Plan de Acción

Como una empresa en proceso de evolución, priorizamos la sostenibilidad como un eje transversal en cada una de nuestras acciones y trabajamos por una cultura organizacional orientada al respeto de los derechos humanos. Nuestro enfoque de mejora continua se enriquece con la retroalimentación de grupos de interés y la verificación de terceros.

Este Plan de Acción tiene el objetivo de abordar los hallazgos de la auditoría para cerrar las brechas identificadas. Los hallazgos fueron clasificados en 4 áreas:

1. Confianza en el MQC
2. Conocimiento del MQC
3. Control de Calidad
4. Manejo y administración a nivel local

| Área                                     | Principales hallazgos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Acciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Ejecución                                                                                 |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) Confianza en el MQC                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Percepción de los usuarios potenciales que quejarse conlleva represalias y/o no resulta en la resolución adecuada de los casos.</li> <li>Identificación de casos con soluciones no sostenibles / permanentes.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | A. Realizar encuesta a trabajadores de las plantas de beneficio para conocer si existe una percepción de intimidación y violencia.<br>B. Diseñar un plan de acción para abordar los casos de acoso sexual.<br>C. Definir hoja de ruta para identificar a un tercero independiente que sirva de apoyo / asesoría al reclamante.<br>D. Revisar internamente los casos gestionados y reabrir los que no fueron manejados adecuadamente.                                                                                                                                                         | Q3, Q4 2019<br>Q4 2019 – Q2 2020<br>Q4 2019 – Q1 2020<br>Q3 2019 – Q2 2020                |
| 2) Conocimiento del MQC                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>No se han identificado los grupos vulnerables entre los potenciales usuarios.</li> <li>El conocimiento de la Unidad de Capacitación sobre el procedimiento e indicadores del MQC es limitado.</li> <li>La socialización externa sobre el MQC se queda al nivel de líderes comunitarios y la información no llega a todos los miembros.</li> <li>La capacitación a trabajadores sobre el MQC es realizada por sus superiores.</li> <li>La información sobre el proceso no se da a los usuarios de forma sistemática</li> <li>El personal involucrado en el MQC carece de las habilidades interpersonales requeridas.</li> </ul>                                         | A. Identificar grupos vulnerables dentro de los usuarios potenciales.<br>B. Capacitar y evaluar a los miembros de la Unidad de Capacitación sobre el procedimiento del MQC.<br>C. Diseñar y ejecutar un Plan de Comunicación sobre el MQC.<br>D. Crear un guion para el Administrador de Quejas y Consultas para asegurar que el procedimiento se comparte de forma sistemática con los reclamantes.                                                                                                                                                                                         | Q4 2019 – Q2 2020<br>Q4 2019<br>Q4 2019 – 2020<br>Q4 2019 – Q1 2020                       |
| 3) Control de Calidad                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Interferencia de puestos altos e intermedios en la resolución de quejas.</li> <li>Resolución de casos comunitarios de forma paralela al MQC.</li> <li>Falta de consistencia en la categorización y registro de casos.</li> <li>La gravedad (severidad del impacto) del caso no se considera desde el punto de vista del reclamante.</li> <li>Ausencia de metodología definida para investigar casos que involucran delitos.</li> <li>Falta de claridad sobre las sanciones que se aplica a casos de maltrato e incumplimiento del Compromiso de Prevención de Violencia e Intimidación.</li> <li>El registro de casos (base de datos) no está automatizado.</li> </ul> | A. Entregar carta de apercibimiento a mandos medios y altos del nivel local sobre su interferencia en la resolución de quejas.<br>B. Diseñar e implementar un sistema de control de calidad.<br>C. Definir criterios (niveles de severidad) para la clasificación de casos críticos y su forma de abordarlos.<br>D. Revisar el protocolo de atención a casos que involucran delitos.<br>E. Desarrollar un Manual de Procedimiento Disciplinario y socializarlo con los trabajadores.<br>F. Capacitar al Administrador de Quejas y Consultas respecto a la documentación y registro de casos. | Q2 2019<br>Q4 2019 – Q3 2020<br>Q3 2019<br>Q1 – Q2 2020<br>Q1 – Q2 2020<br>Q3 2019        |
| 4) Manejo y administración a nivel local | <ul style="list-style-type: none"> <li>El análisis de indicadores, la identificación de tendencias y generación de acciones correctivas no se lleva a cabo de forma rigurosa, sistemática y documentada.</li> <li>Ausencia de un plan de acción formal para integrar lecciones aprendidas (mejora continua).</li> <li>Los gerentes locales no monitorean los indicadores.</li> <li>El manejo de quejas no está incluido en la descripción de puesto de los involucrados en el MQC.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 | A. Diseñar e implementar un mecanismo de monitoreo y evaluación de indicadores.<br>B. Crear planes de acción (medidas correctivas) de acuerdo a los indicadores y tendencias identificadas; así como un sistema de seguimiento a la ejecución.<br>C. Incorporar el manejo de quejas en los indicadores de desempeño de los mandos medios / altos al nivel corporativo y local.                                                                                                                                                                                                               | Por definir.<br><br><i>Las fechas se definirán en función de la reestructura del MQC.</i> |