

**PALMAS**

**Procedimiento de atención de  
quejas y reclamos – ¡Palmas te  
escucha!**

**CULTIVANDO  
DESARROLLO**

# GRUPO PALMAS

El mayor productor de aceite del Perú



Plantaciones



Refinería y extracción



Distribución y Logística



Investigación y Desarrollo



Más de **40 años** de experiencia en el sector



**26000 ha** de palma y **1200 ha** de cacao



El total de producción de refinados en el 2020: **150,277 toneladas**



Contamos con **170 TM/hora** de capacidad de extracción



Generamos más de **6000 puestos** de trabajo



Protegemos más de **11 000 hectáreas** con Alto Valor de Conservación y **8 000 hectáreas** más de bosques



# ¿POR QUÉ IMPLEMENTAR EL SISTEMA?

## PRÓPOSITO

Generar confianza con los colaboradores y público externo en general para fortalecer las relaciones mostrando nuestra preocupación por escucharlos, atenderlos y proponer mejoras.

Nos permite:

- ✓ Aumenta las probabilidades de que las **pequeñas preocupaciones o disputas puedan ser concluidas oportunamente**, antes de que se conviertan en reclamos complejos.
- ✓ Promover un clima social y laboral más estable, **reduciendo riesgos y mejorando la responsabilidad/rendición de cuentas** hacia los colaboradores y comunidades.
- ✓ Indicar posibles **cambios sistémicos que se necesiten** para asegurar que ciertos reclamos determinados no sean recurrentes.



# LA SOSTENIBILIDAD: NUESTRA VENTAJA COMPETITIVA

Estrategia basada en la implementación de nuestra Política de Sostenibilidad

## PROYECTO ESTRATÉGICO

Mecanismo de Quejas y Reclamos

### 1.- Requerimiento de RSPO

**Principio 1:** Comportamiento ético y transparente

**Principio 2:** Operaciones legales y respeto a los derechos

**Principio 3:** Optimización de la productividad, la eficiencia, los impactos positivos y la resiliencia

**Principio 4:** Respeto a la comunidad y los derechos humanos y prestación de beneficio

**Principio 5:** Apoyo a la inclusión de los pequeños productores

**Principio 6:** Respeto a los derechos y condiciones laborales

**Principio 7:** Protección, conservación y mejora de los ecosistemas y el medio ambiente

Cumplimiento del principio de «**Respeto a la comunidad y los derechos humanos y prestación de beneficio**»: se requiere implementar un sistema mutuamente acordado y documentado para manejar las quejas y reclamos, **a nivel interno** y externo.

- Abierto a todas las partes.
- Que garantice el anonimato del público, cuando se solicite.
- Acceso público de la documentación de cada caso.

### 2.- Requisito de nuestros clientes



El plan de acción de los clientes contempla (deben verificar que cumplamos):

- Operatividad del sistema (puesta en marcha y conocimiento).
- Acceso público a la información de los casos.

# Implementación

A fines de 2017 se inició con la implementación del sistema de atención de quejas y reclamos, para lo cual se realizó diagnóstico con ayuda de nuestros colaboradores y comunidades aledañas.

Actualmente se cuenta con:



26 buzones en Sede Palmawasi

12 buzones en Sede Shanusi

## Página web actual

Palmas te Escucha

### Sistema de Atención de Quejas y Reclamos

Proceso para que nuestros grupos de interés puedan presentar una queja, reclamo o sugerencia a través de los canales establecidos.

[Ver más →](#)

### Línea Ética

Mecanismo creado para fomentar una cultura ética y de transparencia que permite a los colaboradores, clientes, proveedores y público en general, realizar de manera confidencial reportes sobre conductas antiéticas.

[Ver más →](#)

## Sistema de Atención de Quejas y Reclamos

Te escuchamos

### Fomentamos el diálogo abierto e inclusivo

Proceso aplicable a trabajadores, comunidades, organizaciones no gubernamentales y personas naturales.

Grupo Palmas considera como queja y reclamo, toda cuestión, preocupación, problemas (percibidos o reales) que un individuo o grupo desea que la compañía evalúe y eventualmente resuelva.

[Descarga los procedimientos de atención \(Interno\) →](#)

[Descarga los procedimientos de atención \(Externo\) →](#)

Canales de Atención

### ¿Cómo reportar un caso?

- Vía web: llenar la ficha de atención. ([Completar aquí](#)).
- Por correo electrónico: [quejasyreclamos@palmasteescucha.com](mailto:quejasyreclamos@palmasteescucha.com)
- Por teléfono : 0800 18 169 (gratuita) / (01) 219 7169.
- Por buzón físico: colocados en lugares estratégicos de cada operación del Grupo Palmas, y en las comunidades cercanas.
- Por escrito: a las direcciones consignadas. ([Aquí](#)).
- Vía personal: contactando a nuestro personal de Relaciones Comunitarias, Asistencia Social y Auxiliares Agrícolas.
- Si deseas información sobre: políticas, procedimientos y protocolos ligados a temas ambientales, sociales, de seguridad y salud en trabajo, derechos laborales, registro de quejas, entre otros documentos públicos. ([Aquí](#)).

# CANALES DE CONTACTO

## Procedimiento interno LIDERADO POR RECURSOS HUMANOS



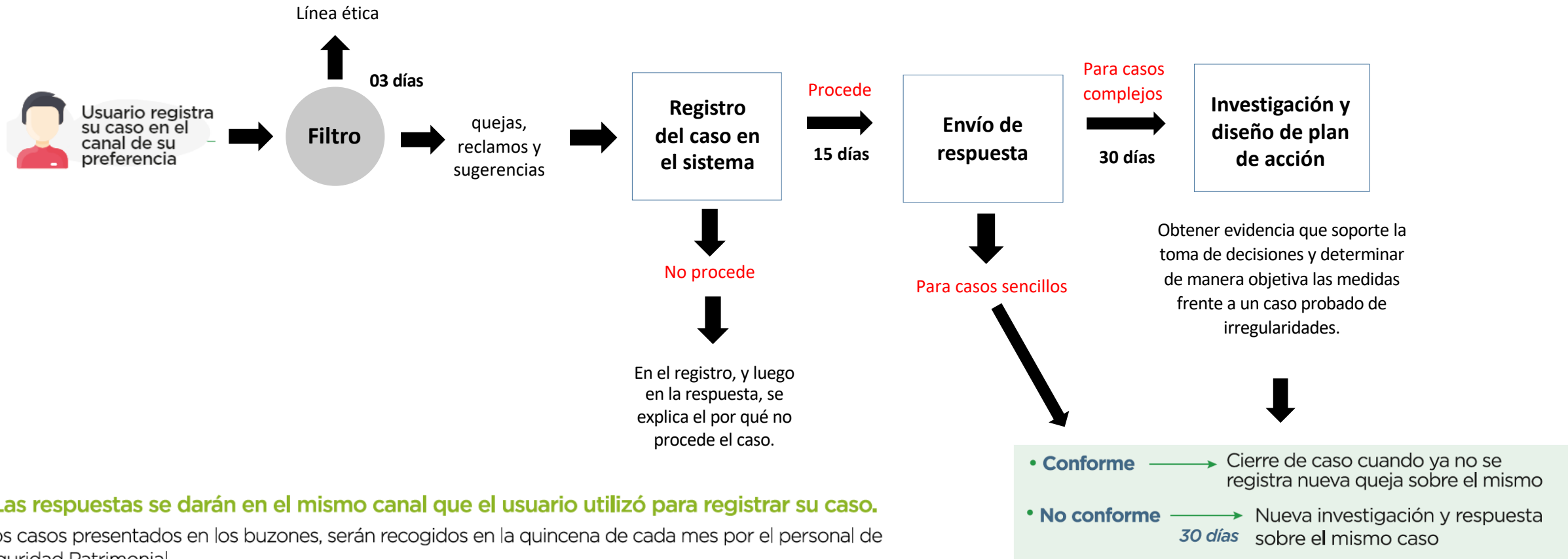
## Procedimiento externo LIDERADO POR RELACIONES COMUNITARIAS





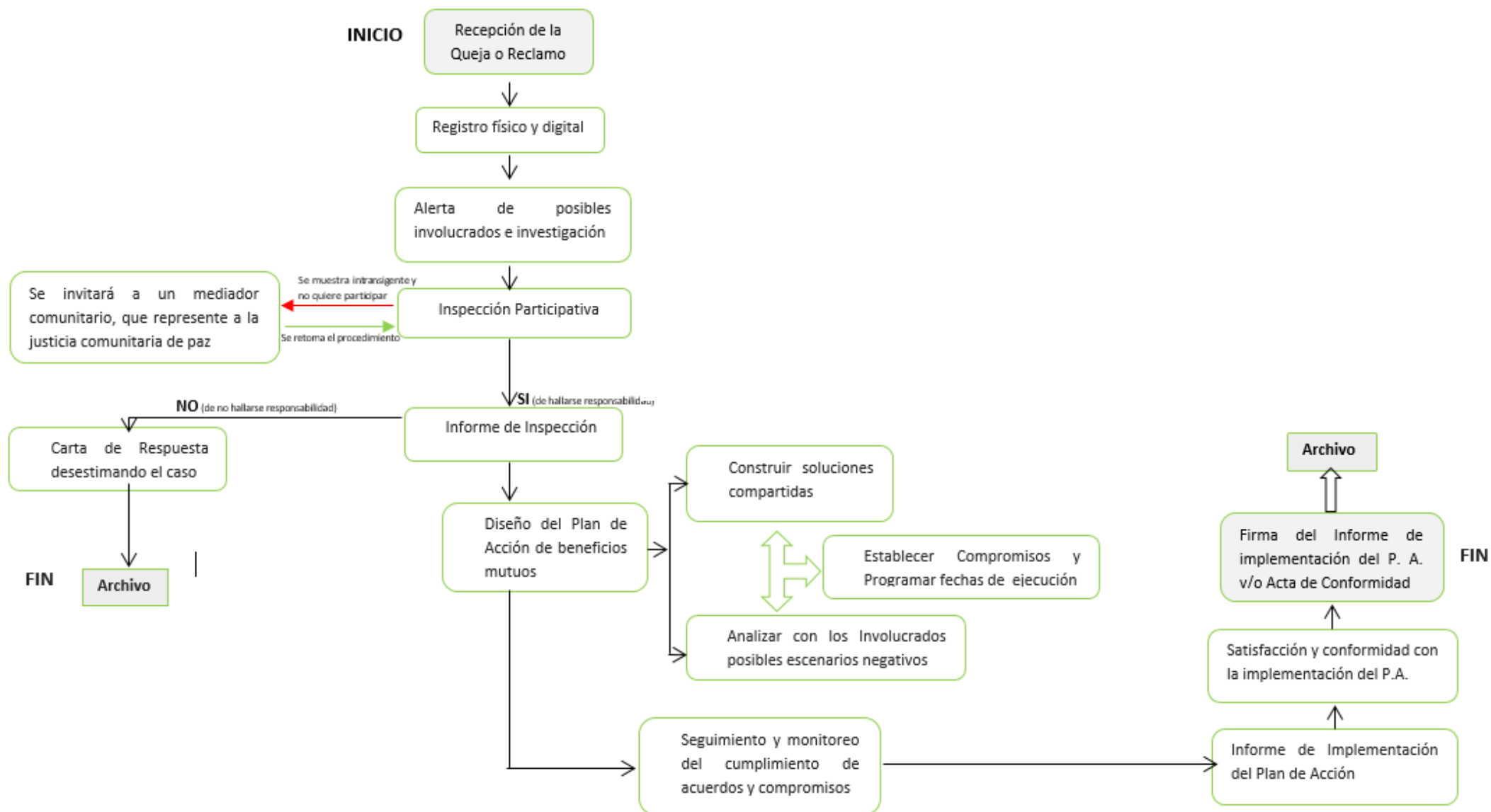
# ¿CÓMO FUNCIONA?

## Flujo del canal interno



# ¿CÓMO FUNCIONA?

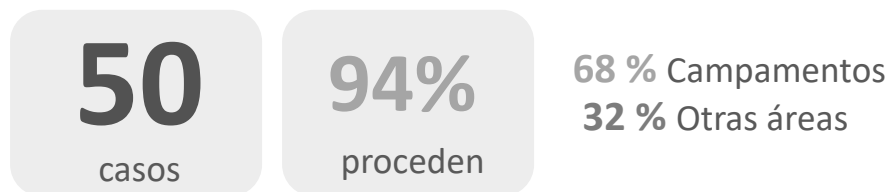
## Flujo del canal externo





# ¿QUÉ HEMOS RECIBIDO?

## CANAL INTERNO

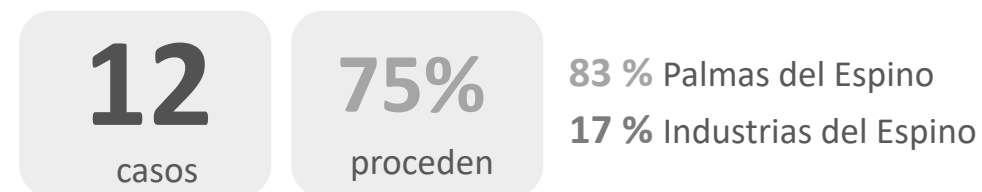


El 86% de los casos fue presentado de forma anónima, el 96% usando los buzones y 4 % vía web o presencial.

### Ejemplos de tipología de casos y abordajes:

- **Mejora en los servicios del área de cocina:** Se han organizado talleres con el equipo de campamentos para reforzar este servicio.
- **Conflictos entre trabajadores:** Realizamos reuniones con las partes involucradas para escuchar sus versiones, se busca una solución asertiva y reforzamos nuestras normas de convivencia.
- **Quejas sobre falta de concientización, por parte de algunos trabajadores, sobre los protocolos de seguridad:** Hemos ejecutado un plan de vigilancia, seguridad y protocolos de prevención contra el COVID-19, el cual se ha ido socializando con charlas y materiales gráficos y audiovisuales en campamentos y oficinas.

## CANAL EXTERNO



Procedencia: El 75% de los casos se realizó por trato directo con la relacionista comunitaria.

### Ejemplos de tipología de casos y abordajes:

- **Ingreso de personal agrícola a parcelas privadas para el desarrollo de actividades de plantación:** Se gestionó un ingreso alternativo para que el personal pueda desarrollar sus labores sin perjudicar las parcelas privadas de las comunidades.
- **Escobajo encontrado en la vía pública, lo cual afecta el tránsito de los pobladores:** Se realizó la limpieza de la vía pública.

# Caso de queja externa

- Recepción de la queja social: Acumulación de escobajo y cenizas en área de uso público.



Se realiza inspección para corroborar la queja y se formula el plan de acción, en este caso sería:

- Retiro del escobajo
- Fumigación del área
- Retiro de ceniza depositada en el lugar .

Mediante el Informe de Implementación del Plan de acción se deja constancia de la conformidad del compromiso asumido por Palmas.



# Caso de queja interna

**PALMAS**

Código	008 8 04 00 046 001
Código de registro	Nº 016147
Urgente	
Trámite regular	

**FORMATO DE REGISTRO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS**

Fecha y hora del reclamo (d/m/a) 21/12/21

**Datos del reclamante:**

Requiere que la queja y/o reclamo sea anónima SI  No

(En caso de indicar SI, pasar directamente a la descripción de la queja o reclamo)

Nombres y apellidos EDMUNDO ESPINO FERRERO

Área de trabajo (en caso labore en el GP) COMANDAMIENTO RECINTO

Número de DNI o Pasaporte \_\_\_\_\_ Teléfono / Celular \_\_\_\_\_

**En caso no ser trabajador del GP:**

Organización a la que pertenece \_\_\_\_\_

Comunidad vecinal \_\_\_\_\_ Dirección (referencia) \_\_\_\_\_

**DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA O RECLAMO**

REQUERIMIENTO SEÑAL DE COBERTURA DE CELULAR PORQUE PERDIDOS COMUNICACIONES CON LA FAMILIA

¿Desea hacer seguimiento de su caso en la web del GP? SI  No

\*Por completar por la empresa:

Calificación del reclamo (procedente o improcedente)	Tipo de queja y/o reclamo (marcar con un X)		
	Ambiental <input type="checkbox"/>	Laboral <input type="checkbox"/>	Social <input type="checkbox"/>
	Otros <input type="checkbox"/>		

Fecha tentativa de respuesta al reclamo y/o plan de solución \_\_\_\_\_

\*En caso ser anónimo(a), usted hará seguimiento a su caso a través de nuestra página web o en los murales colocados en nuestros campamentos, fábrica, ambientes específicos de las operaciones, y comunidades. El código de registro de este documento será su identificación.

Disglose y pegue →

Firma del reclamante [Firma]

Escaneado con CamScanner

- Recepción de la queja y registro:  
Requerimiento de señal para poder comunicarse con familiares.



Se elaboró el plan de acción con las áreas correspondientes (IT) para dar solución.



El equipo de sistemas tiene planeado instalar repetidores para cubrir los campamentos.



# Lecciones aprendidas

