

Procedimiento Manejo de Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes			Documento: P20701 Rev.1	
Emisión: Julio, 2024 Última revisión: Noviembre, 2025	Generado por: Equipo de implementación	Aprobado por: Gerente Corp. de Bienestar y Rel. Lab.	Página: 1 de 7	

1.0. Propósito

Garantizar el registro, seguimiento y resolución oportuno de todas las quejas, reclamos, denuncias y solicitudes recibidas de clientes, consumidores, comunidad, colaboradores y otras partes interesadas.

2.0. Alcance

Desde que se recibe la queja, reclamo, denuncia o solicitud en Induspalma hasta informar a la parte interesadas sobre las acciones tomadas según sea el caso.

3.0. Responsables

Gerencia General de Induspalma, Dirección Corporativa de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, Dirección Corporativa de Gestión Humana, Dirección Corporativa de Comunicación, Gerencia Corporativa de Comunicación Digital, Gerencia Corporativa de Aprendizaje y Comunicación Interna, Ges de Bienestar y Relaciones Laborales, Encargada de Servicios - Gestión Humana, Línea de Denuncia, Representante de Comité de Higiene y Seguridad, Representante de Comité de Bienestar y Empoderamiento de la Mujer, Responsables de Áreas, Gerencia de Legal, Abogados Externos y otros interesados.

4.0. Contenido

4.1. Generalidades:

Para fomentar la transparencia Induspalma garantiza el anonimato y confidencialidad en las quejas y reclamos protegiendo a quienes informan de alguna situación de buena fe y con motivos razonables, especialmente mujeres, niños y otros grupos vulnerables. Esto significa que los informantes o denunciantes no enfrentarán represalias injustificadas, garantizando en todo momento la imparcialidad e independencia en los procesos conforme al Reglamento Disciplinarios y código de Ética del grupo SID.

Para garantizar la objetividad e imparcialidad del proceso cada una de las personas que tengan un rol dentro del procedimiento deberán declarar si tienen algún potencial conflicto de interés respecto a los señalados o las demás personas señaladas en el caso, en caso llegase a identificarse un conflicto de interés la persona deberá inhibirse de conocer el caso y este será reasignado para su atención.

El procedimiento manejo de quejas, reclamos, denuncias y solicitudes podrá recibir, atender, gestionar y dar respuesta a toda queja laboral, comunitaria, de cadena de suministro, asuntos diversos y delitos, siempre y cuando sea ingresada por cualquiera de sus canales oficiales. Durante cualquier etapa del proceso estipulado el reclamante tiene la completa libertad de acompañarse de un asesor técnico o jurídico independiente, el cual debe ser cubierto por sus propios medios. El procedimiento no limita que el reclamante pueda acudir a instancias administrativas y judiciales para el ejercicio de sus derechos.

Este procedimiento ha sido desarrollado teniendo en cuenta las opiniones y consultas con las partes interesadas pertinentes, especialmente trabajadores y comunidades afectadas,

Procedimiento Manejo de Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes			Documento: P20701 Rev.1	
Emisión: Julio, 2024 Última revisión: Noviembre, 2025	Generado por: Equipo de implementación	Aprobado por: Gerente Corp. de Bienestar y Rel. Lab.	Página: 2 de 7	

disponiendo de una atención diferenciada durante la socialización para aquellas personas o grupos vulnerables, tales como analfabetas, migrantes y/o sordomudos, debiendo para el efecto hacer uso de cualquier medio de divulgación pertinente (auditivo, visual) en idiomas que sean comprendidos para las partes.

El tiempo de respuesta de quejas, reclamos y denuncias dependerá de la complejidad de la misma, teniendo como máximo 30 días laborables y para el caso de solicitudes externas o internas 60 días laborables. Para el caso del cierre el plazo puede ser extendido en función de la complejidad de la solución planteada, en cada caso dando a conocer a la parte interesada el progreso de la solicitud, los problemas que afectan la resolución, así como las medidas tomadas por la empresa para su posible solución. En caso de que las quejas, reclamos, denuncias y solicitudes sean presentadas a través de los buzones de sugerencias la respuesta se dará 30 días laborales después de la apertura del mismo (quejas, reclamos y denuncias) y 60 días laborables (solicitudes externas e internas), las revisiones de los buzones se realizarán cada semana.

Para el caso de solicitudes de dinero en efectivo se establece como requerimiento mínimo que el solicitante debe ser una persona o empresa legalmente constituida para poder registrarse en el sistema ARIBA y emitir un comprobante con valor fiscal según el monto que le haya sido aprobado, para esto el solicitante tendrá un plazo de 15 días para el registro, de lo contrario la aprobación de la solicitud será declinada.

4.2. Medio para presentación de quejas, reclamos, denuncias y solicitudes

En Induspalma Dominicana, S.A. se establecen los siguientes medios para la presentación de quejas, reclamos, denuncias y solicitudes, prestando atención a los grupos vulnerables (mujeres, niños, comunidades, personas analfabetas, personal migrante, etc.).

- Buzones de sugerencias
- Correo electrónico (teescuchamosgentesid@outlook.com)
- Llamada telefónica o Línea de denuncias ([829-748-8691](tel:829-748-8691))
- Sindicato de trabajadores (Presidente de Sindicato)
- A través del líder del área.
- Página web (<https://induspalma.com.do/contacto/>)
- Redes Sociales (Instagram MigenteSID).
- Oficina de Recursos Humanos
- Comité de Empoderamiento y Bienestar de la Mujer
- Comité Mixto de Salud y Seguridad

4.3. Recepción y gestión de las quejas, reclamos y solicitudes.

Parte interesada	Informa la queja, reclamo, denuncia o solicitud a través de los distintos medios de comunicación establecidos.
------------------	--

Procedimiento Manejo de Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes			Documento: P20701 Rev.1	
Emisión: Julio, 2024 Última revisión: Noviembre, 2025	Generado por: Equipo de implementación	Aprobado por: Gerente Corp. de Bienestar y Rel. Lab.	Página: 3 de 7	

Parte receptora de la quejas, reclamos o solicitud	Deriva la información al área de Recursos Humanos.
Área de Gestión Humana	Registra la queja, reclamo o solicitud en el S20801 Formulario de Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes, deriva la información al área correspondiente según sea el caso y da seguimiento al cumplimiento de los plazos establecidos: Las quejas, reclamos o denuncias referentes a acoso laboral, acoso sexual, violencia abuso, discriminación, la seguridad, las quejas o los problemas en el lugar de trabajo, se tramitará a través del Procedimiento de Línea de Denuncias, el Comité de Bienestar y Empoderamiento de la Mujer, comité de salud y seguridad y área de gestión humana. Para el caso del tramite de las quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los buzones de sugerencias: serán recopiladas todas las semanas en presencia de un representante de Gestión Humana y Seguridad Física. Posteriormente, estas serán depositadas en una valija completamente sellada, la cual será enviada a la Gerencia Corporativa de Bienestar y Relaciones Laborales en Santo Domingo, responsable de procesar y gestionar cada caso. Las quejas relativas a Medio Ambiente: Asigna la queja al área de Medio Ambiente. Cualquier actividad ilícita: se debe notificar inmediatamente a la Gerencia legal, Dirección de Riesgos y Seguridad Física. Comunidad y Solicitudes: Se comunica y transmitan a través de la encargada de Gestión Humana. Denuncias que pongan en riesgo los aspectos legales de la empresa: se debe notificar a la Gerencia de Legal y la Dirección de Auditoría y Riesgos. Calidad e Inocuidad de los productos: notifica inmediatamente a las áreas de producción y calidad. Quejas, solicitudes y reclamos de la fuerza laboral se gestionan a través del área de recurso humanos. Clientes: se transmitan a través del departamento de ventas y el área de calidad.
Área derivada según se el caso.	Se comunica con la parte afectada o solicitante, realiza los tramites o acciones correctivas necesarias para dar respuesta a la parte interesada. En caso de que la queja, reclamo o solicitud sea recibida de forma anónima la respuesta será publicada dentro de los tiempos establecidos en las carteleras que tiene la organización según la plantación donde sea recibida la queja (Valle o Monte Plata), adicionalmente para aquellos casos que la empresa no considere dar

Procedimiento Manejo de Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes			Documento: P20701 Rev.1	 INDUSPALMA
Emisión: Julio, 2024 Última revisión: Noviembre, 2025	Generado por: Equipo de implementación	Aprobado por: Gerente Corp. de Bienestar y Rel. Lab.	Página: 4 de 7	

	respuesta a través de las carteleras se podrán usar otros medios para dar respuesta, ej. Reuniones grupales o del área involucrada. Una vez se tiene la evidencia de la respuesta entregada al solicitante, entrega la evidencias al área de recursos humanos para su archivo.
Gestión Humana	Registra las acciones tomadas dentro del S20801 Formulario de Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes.

5.0. Referencias

Estándar de Principios y Criterios de RSPO 2024.

6.0. Definiciones

Abuso de la vulnerabilidad: Aprovecharse de la vulnerabilidad de cualquier trabajador con fines de explotación o lucro. El abuso de una situación de vulnerabilidad se refiere a cualquier situación en la que el trabajador implicado cree que no tiene otra alternativa real y aceptable que someterse al abuso.

Comunidades: Las comunidades se refieren a los pueblos indígenas, los pueblos tribales, las comunidades locales (incluidas las mujeres, los niños y las personas con alguna discapacidad), las personas desplazadas, los migrantes y otros usuarios de la tierra dentro de un radio de 5 kilómetros a la redonda.

Discriminación: Toda distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o afectar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación; Cualquier otra distinción, exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o afectar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación según se determine en consulta previa con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, cuando existan, y con otros organismos apropiados.

Información confidencial / Confidencialidad: Ejemplos de información comercialmente confidencial son los datos financieros, tales como costos e ingresos, y detalles con respecto a clientes y/o proveedores. Los datos que afectan la privacidad personal también deberían ser confidenciales.

Las disputas en curso (dentro o fuera de un mecanismo legal) se pueden considerar como información confidencial cuando su divulgación pudiera resultar en posibles consecuencias negativas para todas las partes involucradas. No obstante, las partes afectadas y quienes buscan la resolución de conflictos deberían tener acceso a la información pertinente.

Acoso sexual: El acoso sexual es cualquier proposición sexual no deseada, petición de favores sexuales, conducta o gesto verbal o físico de naturaleza sexual, o cualquier otro comportamiento de naturaleza sexual que pueda razonablemente esperarse o percibirse como ofensivo o humillante para otra persona, cuando dicha conducta interfiere en el trabajo, se convierte en una

Procedimiento Manejo de Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes			Documento: P20701 Rev.1	
Emisión: Julio, 2024 Última revisión: Noviembre, 2025	Generado por: Equipo de implementación	Aprobado por: Gerente Corp. de Bienestar y Rel. Lab.	Página: 5 de 7	

condición de empleo, o crea un entorno laboral intimidatorio, hostil u ofensivo. Aunque suele implicar normalmente un patrón de conducta, puede adoptar la forma de un único incidente. El acoso sexual puede producirse entre personas del sexo opuesto o del mismo sexo. Tanto hombres como mujeres pueden ser víctimas o agresores.

Intimidación y acoso (incluidas las amenazas): Se refiere a una serie de comportamientos inaceptables que causan daños físicos, psicológicos, sexuales o económicos. Entre los ejemplos están:

Comunidades

- A) Cualquier amenaza de desposesión de tierras, traslado forzoso o reubicación
- B) Cualquier amenaza de denegar el acceso a los recursos de la tierra, como el agua, la agricultura, los lugares sagrados, etc.
- C) Cualquier amenaza contra miembros de la comunidad durante la recepción de quejas
- D) Cualquier amenaza y abuso de poder por parte de militares, paramilitares o personal de seguridad (contratados por la Unidad de Certificación) contra miembros de la comunidad (incluidos los favores sexuales)
- E) Cualquier amenaza o coerción contra los miembros de la comunidad en la firma de acuerdos relacionados con la renuncia a los derechos sobre la tierra o los recursos
- F) Abusos verbales persistentes

Trabajadores

- A) Pérdida de ingresos y/o acceso restringido al lugar de trabajo, la vivienda y/o la tierra
 - B) Amenazas de despido o contra los trabajadores que deseen dimitir.
 - C) Amenazas contra los trabajadores durante la recepción de quejas relativas a las condiciones de trabajo y de vida a través de canales de reclamación por vías internas (mecanismo de disputas laborales) y externas (p. ej. embajadas, las ONG, etc.)
 - D) Amenazas de despido de familiares
 - E) Retirada de derechos, como el derecho a abandonar el lugar de trabajo
 - F) Abusos verbales
- También puede incluir el agotamiento de los trabajadores, es decir, la coacción psicológica, diseñada para aumentar la sensación de vulnerabilidad.

Defensores de los Derechos Humanos

- A) Pérdida de ingresos debida a/derivada de restricciones organizativas
- B) Amenazas de despido, restricciones de viaje y restricciones al entorno en el que operan los defensores de los derechos humanos
- C) Cualquier obstrucción deliberada a la celebración de reuniones entre DDH
- D) Cualquier hostilidad dentro de la comunidad en la que viven los/as DDH, ya que las declaraciones pueden considerarse que ponen en peligro el honor y la cultura de la comunidad (este puede ser especialmente el caso de las mujeres DDH).
- E) Toda maledicencia de los DDH en forma de campañas de descrédito o difamación
- F) Cualquier uso arbitrario de la vigilancia por parte de las fuerzas de seguridad

Procedimiento Manejo de Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes			Documento: P20701 Rev.1	
Emisión: Julio, 2024 Última revisión: Noviembre, 2025	Generado por: Equipo de implementación	Aprobado por: Gerente Corp. de Bienestar y Rel. Lab.	Página: 6 de 7	

G) Cualquier demanda SLAPP (Demandas Estratégicas contra la Participación Pública) debida a su trabajo y/o en el desarrollo de sus actividades,

H) Cualquier amenaza de violencia física o amenazas de muerte. Es necesario prestar especial atención para evitar la violencia específica de género, como la violación o las amenazas de violencia sexual utilizadas para silenciar a las mujeres.

Partes interesadas: Una persona o grupo con un legítimo interés y/o un interés demostrable, o que podría estar directamente afectada, o no estarlo, por las actividades de una organización y las consecuencias de estas actividades. Entre las partes interesadas están los proveedores, el personal interno, los trabajadores, los familiares que viven in situ, las comunidades, los pequeños productores, los clientes, los reguladores, los compradores, los propietarios, los sindicatos y las organizaciones no gubernamentales (ONG).

Violencia: La violencia puede adoptar muchas formas. Consiste en actos que provocan, o que pueden provocar, daños o sufrimientos físicos, sexuales o psicológicos. Esto incluye amenazas de tales actos, coacción o retirada de derechos, ocurridos dentro de la Unidad de Certificación, así como el uso de la violencia como medida disciplinaria y/o como resultado de la discriminación basada en el género.

La violencia humilla, degrada o daña el bienestar, el valor o la dignidad de una persona. La violencia puede ser perpetrada directa o indirectamente. Incluye:

A) Violencia física

B) Violencia sexual

C) Violencia psicológica

Violencia física

Uso de la fuerza física contra otra persona o grupo que provoca daños físicos, sexuales o psicológicos.

Violencia sexual: Cualquier forma o intento de actividad sexual no consentida o coacción perpetrada contra una persona. Esto incluye la violación, la penetración forzada o bajo coacción de la vulva, el ano o cualquier otro orificio corporal con un pene, parte del cuerpo u objeto. La violencia sexual va más allá de los actos físicos e incluye la coacción psicológica, el acoso verbal y cualquier comportamiento dirigido a explotar o violar la autonomía sexual y la dignidad de una persona

Violencia psicológica: Cualquier conducta intencionada que menoscabe gravemente la integridad psicológica de otra persona mediante coacción o amenazas. La violencia psicológica puede consistir en coacción, difamación, abuso verbal, amenazas o acoso. También puede incluir la amenaza de fuerza física, contra otra persona o grupo que resulte perjudicial para el desarrollo mental, espiritual, moral o social, así como el acoso/acoso laboral.

Notas e información adicionales.

7.0. Documento y registro

S20801 Formulario de Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes.

8.0. Control de registro

Procedimiento Manejo de Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes			Documento: P20701 Rev.1	
Emisión: Julio, 2024 Última revisión: Noviembre, 2025	Generado por: Equipo de implementación	Aprobado por: Gerente Corp. de Bienestar y Rel. Lab.	Página: 7 de 7	

Doc. No.	Título:	Archivo:	Tiempo de Retención: (Mínimo)	Disposición:
S20801	Formulario de Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes.		Según P082002	Según P082002

Distribución documentos	Electrónica	Impresa
	Todo el personal	Según P082002

9.0. Apéndice
N/A

10.0. Identificación del cambio

Control de cambios	0	Primera emisión del documento
	1	Revisión según y ajustes según la versión de P&C 2024 de la RSPO.