

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Rodrigo Puelles Jefe de Prevención Laboral y Servicios al Personal	Marina Rengifo Subgerente de Mejora Continua	Michael Spoor Gerente General
FECHA ELABORACIÓN:	FECHA REVISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:
30/01/2025	30/01/2025	30/01/2025
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
		

1. OBJETIVO

Asegurar que todas las quejas y reclamos de nuestros grupos de interés sean escuchados, atendidos seriamente y resueltos de manera satisfactoria, confidencial y sin ningún tipo de represalia.

2. ALCANCE

No aplica para de nuestros trabajadores, practicantes y trabajadores desplazados de contratistas; quienes cuentan con un procedimiento de quejas y reclamos internos.

Su aplicación es para las compañías que conforman Ocho Sur, es decir, Ocho Sur P SAC, Ocho Sur U SAC. y Servicios Agrarios de Pucallpa SAC.

3. RESPONSABLES

3.1. Comité de Ética:

- Recibir las quejas y reclamos externos a través de los canales correspondientes.
- Resolver las apelaciones de las quejas y reclamos relacionados a jefes y gerentes.

3.2. Subgerente de Mejora Continua

- Recibir las quejas y reclamos externos reportados a través de comunicación escrita de forma presencial.

3.3. Secretario de Comité de Ética:

- Realizar el filtro y calificación de las quejas y reclamos.
- Derivar el caso al responsable de la investigación.
- Publicar la matriz de quejas y reclamos externos en la página web.
- Archivar los casos de quejas y reclamos externos en files digitales y/o físicos.

3.4. Responsable de la investigación

- Encargado de la investigación de la queja y reclamo externo y elaborar el informe de su resultado.

3.5. Ernst & Young (EY)

- Registrar en el Portal SPOT las quejas y reclamos externos reportadas por la Línea Ética.

4. MARCO NORMATIVO

- 4.1. Principios y Criterios RSPO, 2018: 1.1.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4

5. DOCUMENTOS APLICABLES

- 5.1. GOS-RH-POL-009-Política de no represalia.

6. DEFINICIONES

6.1. **Queja y reclamo externo:** Manifestación formal que señala una situación donde Ocho Sur no cumpliera con sus estándares, valores y obligaciones.

6.2. **Grupo de interés:** comunidades, pequeños productores, clientes, proveedores, entidades públicas, organizaciones no gubernamentales.

- 6.3. Portal SPOT:** sitio web donde se registran casos de quejas y reclamos.
- 6.4. Ernst & Young (EY):** tercero independiente a Ocho Sur que administra el Portal SPOT y canaliza las quejas y reclamos presentadas por la Línea Ética.

7. CONTENIDO

7.1. Lineamientos Generales

7.1.1. Soluciones conciliadoras

Antes de iniciar cualquier procedimiento de quejas y reclamos, Ocho Sur invita e incentiva que las personas contacten con el área correspondiente para obtener soluciones eficientes mediante trato directo.

Durante cualquier etapa del procedimiento (hasta antes de la decisión), se pueden obtener soluciones conciliadoras que concluyan el caso.

7.1.2. Transparencia

Ocho Sur publica un resumen de los casos, su estado y acciones tomadas o planes de trabajo.

7.1.3. Recursos

Ocho Sur asigna los recursos idóneos para la gestión de las quejas y reclamos externos.

7.1.4. Formación y toma de conciencia

Ocho Sur difunde con sus grupos de interés el presente procedimiento.

7.2. Canales de contacto

Ocho Sur dispone a sus grupos de interés canales de contacto donde pueden presentar sus quejas y reclamos.

7.2.1. Entrevista directa (no formal)

Los grupos de interés pueden presentar situaciones que pueden calificar como una queja o reclamo ante cualquier directivo, gerente o trabajador con facultades de dirección de Ocho Sur.

En estos casos, el directivo, gerente o trabajador con facultades de dirección deberá instar al manifestante que presente su queja y reclamo a través de un canal de contacto formal. Para ello, le explicará al manifestante nuestros canales de contacto formal: código QR, comunicación escrita y Línea Ética.

Asimismo, deberá comunicar al Comité de Ética (comite.etica@ochosur.com) la situación que se habría presentado para que tenga conocimiento, y de ser posible, adelantar las investigaciones.

7.2.2. Código QR

Ocho Sur pondrá a disposición de sus grupos de interés el código QR que redirecciona a la página web de nuestra Línea Ética para registrar quejas y reclamos a través de un formulario.

Además, Ocho Sur colocará estos códigos QR:

- En las garitas de ingreso del centro de operaciones.
- Centro de acopio Amaquella.
- En sus oficinas ubicadas en la ciudad de Pucallpa (dirección ver en el 7.2.3)

7.2.3. Comunicación Escrita

Carta dirigida al Comité de Ética, la cual puede ser entregada:

- Al correo: comité.etica@ochosur.com
- Personalmente en nuestras oficinas ubicadas en *Av. San Martín Nro 200 Int. 501 Callería – Coronel Portillo – Ucayali – Perú*. La carta que contiene la queja o reclamo deberá ser dirigida a la Subgerencia de Mejora Continua en sobre cerrado; esta posición forma parte del Comité de Ética de Ocho Sur.

La carta debe contener: ¿qué genera el reclamo y queja?, ¿cuándo ocurrió?, ¿dónde ocurrió?, ¿quiénes están involucrados?, medios probatorios (si tuviese). Es importante no omitir detalles para la toma de decisiones. En caso la queja o reclamo involucre directamente a personal de Ocho Sur, recomendamos que se canalice directamente a través de la Línea Ética descrita en el punto 7.2.4.

7.2.4. Línea Ética

Es un canal administrado por EY. Los medios disponibles para acceder a la Línea Ética son:

- Página web: www.lineaeticaochosur.com
- Página web: www.ochosur.com (sección: Línea Ética).
- Teléfono: 0800-18-168 opción 1 (nivel nacional) || +51 (1) 219-7168 opción 1
- Buzón de voz: 0800-18-168 opción 2 (nivel nacional) || +51 (1) 219-7168 opción 2
- Entrevistas y dirección postal: Av. Víctor Andrés Belaunde 171 San Isidro – Lima (referencia: Línea Ética Ocho Sur)

EY registrará los casos en el Portal SPOT en dos (02) días hábiles.

7.3. Garantías de la persona y procedimiento

7.3.1. Anonimato

Las personas que presenten quejas y reclamos tienen la opción de hacerlo anónimamente mediante los códigos QR y Línea Ética descritos anteriormente. Sin embargo, pueden existir casos en que la identidad del reclamante facilite la investigación o plan de acción.

7.3.2. Confidencialidad

Los responsables del presente procedimiento tienen el deber de confidencialidad sobre los documentos y la información obtenida. Por tanto, solo pueden ser revelados con el consentimiento de las partes involucradas.

7.3.3. Representatividad voluntaria

Las personas que participen en el proceso de quejas y reclamos tienen el derecho de designar a cualquier persona, por confianza, conocimiento técnico, o cualquier motivo, para que las represente y/o asesore durante el procedimiento.

7.3.4. Competencia y profesionalidad

Las investigaciones son realizadas por profesionales que cuentan con las habilidades necesarias para hacerlas de manera imparcial, diligente y asegurando resultados de calidad y oportunos.

7.3.5. Objetividad e imparcialidad

Las investigaciones se basan en evidencias y medios probatorios, evitando influencias, prejuicios o emociones; garantizando la imparcialidad y evitando el conflicto de interés.

7.3.6. Analfabetismo, lengua diferente o discapacidad

Con la finalidad de hacer extensivo este procedimiento a todas las personas sin limitación, las siguientes medidas se han considerado dentro del proceso:

- Aceptamos que puedan presentar quejas y reclamos a través de un representante que designen.
- Lengua diferente: Aceptamos cartas en lengua diferente. Ocho Sur traducirá sus informes a dicha lengua. En estos casos el procedimiento se puede extender de acuerdo con los tiempos de traducción de los documentos.
- Fomentamos nuestro canal de entrevista directa para los casos de analfabetismo u otros no contemplados. En esta situación, el funcionario, gerente o trabajador con facultades de representación deberá ingresar la queja y reclamo a través de la Línea Ética.

7.3.7. No represalia

No se toma ningún tipo de represalia, intimidación, hostigamiento o venganza con las personas que presenten una queja y reclamo, o participen en el proceso. Para más información, véase la Política de No Represalia.

8. PROCEDIMIENTO

8.1. Descripción de procedimiento

Nro.	Actividad	Actor(es)
8.1.1.	Recepción Se reciben las sugerencias, quejas y reclamos por los canales descritos en el apartado 3.7.	Comité de Ética
8.1.2.	Filtro y calificación En <u>cinco (05) días hábiles</u> se realiza el filtro preliminar del caso y se asigna al área o persona competente para su investigación y	Secretario del Comité de Ética

	resolución.	
8.1.4.	<p>Investigación y decisión</p> <p>En un plazo máximo de diez (10) días hábiles se tomará una decisión. Este plazo podrá extenderse por diez (10) días hábiles cuando el caso lo amerite.</p> <p>La respuesta puede incluir planes de acción o medidas correctivas que deben ser implementadas en plazos razonables y proporcionales a la medida.</p>	Responsable de la investigación
8.1.5.	<p>Comunicación</p> <p>En <u>cinco (05) días hábiles</u> se comunicará la respuesta a las partes interesadas.</p>	Secretario del Comité de Ética
8.1.6.	<p>Segunda instancia</p> <p>Quien presentó una queja o reclamo tiene <u>cinco (05) días hábiles</u> para solicitar la revisión de su caso ante el Comité de Ética.</p> <p>El caso será revisado y resuelto en <u>quince (15) días hábiles</u>.</p>	Comité de Ética
8.1.7.	<p>Registro y publicación</p> <p><u>Durante la primera semana de cada mes</u> se publicará la matriz de quejas y reclamos externos actualizada en nuestra página web.</p> <p>La matriz no contendrá información personal, confidencial y/o sensible.</p> <p>Los casos serán archivados en expedientes físicos y/o digitales. El Comité de Ética tienen acceso a los expedientes.</p>	Secretario del Comité de Ética

9. OTRAS MEDIDAS ADICIONALES

Por transparencia, Ocho Sur mantendrá adicionalmente un registro de las quejas y reclamos que pudiesen haber sido originados de manera externa a los canales de solución descritos en este procedimiento.

10. ANEXOS

No aplica.

11. CONTROL DE CAMBIOS

Cambios respecto a la versión anterior:

Versión	Fecha de revisión	Descripción del cambio	Motivo
002	30/01/2025	Medidas para casos de personas con analfabetismo, lengua diferente y discapacidad	Observaciones de Auditoría