



COMUNICACIONES
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS
DE ACOSO SEXUAL

CÓDIGO:
P-QR-002

VERSIÓN:
004-20-1-2026

I. OBJETIVO:

Garantizar un mecanismo accesible y efectivo para la atención, resolución y seguimiento de quejas y denuncias de acoso sexual, asegurando la protección de la persona denunciante, la no represalia y el respeto a los derechos humanos.

II. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los empleados, socios, proveedores de fruta, personal de fincas, proveedores, contratistas, comunidades de influencia y demás partes interesadas vinculadas directa o indirectamente a las actividades de PALMASA, independientemente del tipo de relación contractual.

Este procedimiento es de aplicación obligatoria y específica para la gestión de casos de acoso sexual, y se implementa de manera independiente al Procedimiento General de Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), el cual no es aplicable para este tipo de casos.

Este documento aplica para diversos sistemas de gestión integral y sigue a su vez el estándar de la RSPO cubriendo sus principios y criterios.

III. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

1. **Acoso sexual:** Conducta de naturaleza sexual no deseada, expresada de forma verbal, física o simbólica, que afecta la dignidad de una persona, crea un entorno intimidante, hostil o humillante, o condiciona derechos laborales, sociales o económicos.
2. **Acoso físico:** Persecución o contacto físico no consentido contra la voluntad de una persona.
3. **Queja:** Manifestación de inconformidad relacionada con una conducta de acoso.
4. **Denuncia por acoso:** Comunicación formal o informal mediante la cual una persona trabajadora, proveedor, contratista o tercero informa a la empresa sobre hechos, conductas o situaciones de acoso, con el fin de que sean atendidos, investigados y gestionados conforme al procedimiento establecido.
5. **Denunciante:** Persona que presenta una queja por acoso, ya sea como afectada directa o como tercero.
6. **Anonimato:** Derecho de la persona denunciante a no revelar su identidad durante el proceso.

Actualizado por: Demin Mejia Líder Social	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 1 de 6
--	---	---	----------------------



COMUNICACIONES
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS
DE ACOSO SEXUAL

CÓDIGO:
P-QR-002

VERSIÓN:
004-20-1-2026

7. **Confidencialidad:** Obligación de resguardar la identidad, información y documentación relacionada con el caso, limitando su acceso únicamente a las personas autorizadas.
8. **No represalia:** Garantía de que ninguna persona denunciante, testigo o acompañante será objeto de sanción, amenaza, intimidación o trato desfavorable.
9. **Revictimización:** Proceso mediante el cual una persona que ha sido afectada por una situación de acoso vuelve a experimentar daño físico, psicológico, emocional o social como consecuencia de acciones u omisiones durante la atención, investigación o resolución del caso o después del mismo.

IV. RESPONSABILIDADES.

1. Gerencia

- Aprobar y respaldar la aplicación del presente procedimiento.
- Garantizar los recursos necesarios para su implementación.
- Autorizar las medidas disciplinarias correspondientes.

2. Área Social y Recursos Humanos

- Recibir, registrar y gestionar las quejas y denuncias por acoso sexual.
- Garantizar la confidencialidad y protección de las personas involucradas.
- Acompañar a la persona denunciante durante el proceso.
- Coordinar la investigación interna con Recursos Humanos.
- Dar seguimiento y documentar cada etapa del proceso.
- Proponer medidas de protección y acciones correctivas.
- Garantizar la aplicación de sanciones conforme a la normativa laboral.

4. Asistente Agrícola o demás personas receptoras de la queja (solo traslado)

- Recibir la denuncia con respeto y confidencialidad.
- Canalizarla de inmediato al Área Social o Recursos Humanos.
- Abstenerse de intervenir o investigar directamente los hechos

V. DESCRIPCIÓN

5.1. Recepción de la queja / denuncia

La denuncia podrá ser presentada por la persona afectada o por un tercero, de forma:

- Verbal
- Escrita

Actualizado por: Demin Mejía Líder Social	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 2 de 6
--	---	---	----------------------



COMUNICACIONES
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS
DE ACOSO SEXUAL

CÓDIGO:
P-QR-002

VERSIÓN:
004-20-1-2026

- Física (buzón)
- Telefónica
- Correo electrónico

Teniendo en cuenta los siguientes principios rectores;

- Confidencialidad absoluta de la información.
- Enfoque de derechos humanos y de género.
- Protección integral a la persona denunciante.
- No revictimización.
- Debido proceso y presunción de inocencia.
- Cero tolerancias frente al acoso sexual.

Se debe de garantizar en todo momento el anonimato si así lo solicita la persona afectada. La persona denunciante podrá contar con el acompañamiento de una persona de confianza si así lo desea. En ningún caso se exigirá confrontación directa con la persona denunciada.

Los canales habilitados incluyen:

- Área Social
- Recursos Humanos
- Asistente agrícola (únicamente como canal de traslado)

5.2. Registro y resguardo de la información

Toda denuncia será registrada en un sistema documental independiente y de acceso restringido. La documentación física y digital será resguardada por el Área Social y Recursos Humanos

5.3. Medidas de protección inmediatas

Cuando el caso lo amerite, se podrán aplicar medidas temporales de protección, tales como:

- Reubicación temporal de funciones
- Cambio de turno
- Separación preventiva de las partes involucradas
- Otras acciones que eviten la revictimización.

Estas medidas no constituirán sanción anticipada.

Actualizado por: Demin Mejía Líder Social	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 3 de 6
--	---	---	----------------------



COMUNICACIONES
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS
DE ACOSO SEXUAL

CÓDIGO:
P-QR-002

VERSIÓN:
004-20-1-2026

5.4. Investigación interna

La investigación será realizada de manera reservada, objetiva y con enfoque de derechos humanos y género, garantizando:

- Derecho a ser escuchadas ambas partes.
- Prohibición de confrontación directa entre denunciante y denunciado.
- Recopilación de testimonios y evidencias pertinentes.

El plazo máximo para la investigación será de treinta **(30) días hábiles** (cuando aplique).

5.5. Resolución y acciones correctivas

Concluida la investigación, Gerencia determinará las medidas disciplinarias o correctivas correspondientes dentro de un plazo máximo de quince **(15) días hábiles, las cuales podrán incluir:**

- Sanciones administrativas.
- Terminación de la relación laboral conforme a la legislación vigente.
- Remisión del caso a las autoridades competentes.

Solo será aplicable cuando se compruebe la existencia del acoso sexual.

5.6. Comunicación de resultados

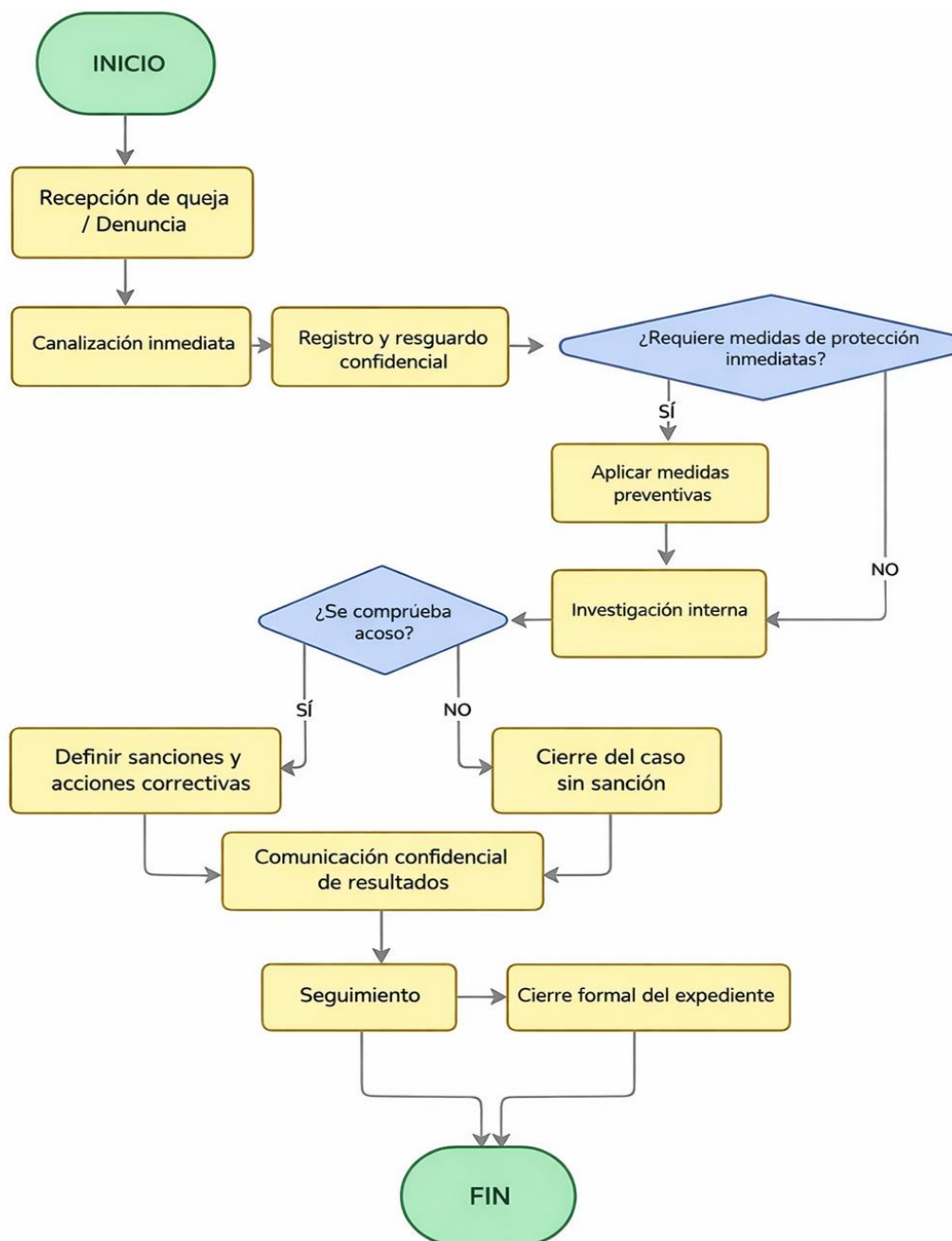
La resolución será comunicada de manera confidencial a la persona denunciante, respetando el anonimato cuando aplique.

5.7. Seguimiento y cierre

El Área Social y el área de Recursos Humanos darán seguimiento al caso hasta verificar la implementación y efectividad de las acciones adoptadas. Una vez confirmados los resultados, se procederá al cierre formal del expediente, dejando constancia de dicha acción en el sistema de comunicaciones y en el registro documental correspondiente, garantizando la confidencialidad de la información.

Actualizado por: Demin Mejia Líder Social	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 4 de 6
--	---	---	----------------------

VI. FLUJOGRAMA





COMUNICACIONES
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS
DE ACOSO SEXUAL

CÓDIGO:
P-QR-002

VERSIÓN:
004-20-1-2026

VII. RIESGOS

- Pérdida de confidencialidad.
- Revictimización de la persona denunciante.
- Represalias directas o indirectas.
- Falta de aplicación de acciones correctivas.

VIII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Código de ética
- Reglamento interno
- Políticas de Palmasa
- Procedimiento de quejas reclamos y sugerencias

VII. ANEXOS

- Formato de Quejas, Reclamos y sugerencias

IX. CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Descripción de la Modificación
001	ajustes del contenido
002	Cambios en el documento 18 octubre 2017 (Se agregaron Riesgos)
003	Actualización integral del procedimiento en general, alineación con estándares RSPO/ISCC y enfoque DDHH

Actualizado por: Demin Mejia Líder Social	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 6 de 6
--	---	---	----------------------