

# MÓDULO 5



## ¿Se puede lograr una agroindustria de palma de aceite realmente sostenible?

Mecanismos promovidos por RSPO para el cuidado del ambiente.

Con el apoyo financiero de la Mesa Redonda de Aceite de Palma Sostenible (RSPO por sus siglas en inglés).

### **Elaborado por**

#### **Asociación Proyecto de Desarrollo Santiago -PRODESSA-**

Francisco Dionisio, director de PRODESSA

Rubén Mendoza García, coordinador de incidencia

Mayra Lucrecia Coy Delgado, técnica facilitadora

Mónica Daniela Sabán Ramos, técnica facilitadora

### **Equipo responsable de la elaboración**

Fernando Sebastián Del Valle, coordinador

Norma Liliana Chamalé Patzán, mediadora de contenido y de aprendizaje

### **Equipo técnico Oxfam**

Susanne Gauster, Asesora de Cadenas Inclusivas, Oxfam PCA

Juan Pablo Ozaeta, Oficial de Empresas y DDHH, Oxfam en Guatemala

Primera edición. Agosto, 2024.

El programa formativo para formación de formadores sobre cumplimiento de obligaciones laborales, ambientales, derechos de los Pueblos Indígenas, mujeres y defensores de derechos humanos, normas para los pequeños productores, es parte del proyecto Fortaleciendo comunidades locales, pequeños y pequeñas productoras y personas trabajadoras en Guatemala y Honduras, ejecutado por PRODESSA, en consorcio con Oxfam y CNV internacional, con el apoyo de RSPO.

## Presentación

Las siglas RSPO vienen del nombre en inglés Roundtable on Sustainable Palm Oil, que en español es **Mesa Redonda sobre el Aceite de Palma Sostenible**, que es una entidad sin fines de lucro que busca unir a todos los sectores de la industria del aceite de palma y establece reglas para las plantaciones de palma de aceite a fin de garantizar que esta agroindustria sea de beneficio, no solo para las empresas, sino para las comunidades y los países.

Hoy en día, los mecanismos impulsados por la RSPO son aprovechados, principalmente, por las empresas. Por eso, esta guía pretende que estos importantes mecanismos sean aprovechados por las comunidades para ejercer sus derechos humanos y puedan vivir una vida plena.

Solo lo que se conoce y comprende puede ser aprovechado, por eso ponemos a su disposición esta serie de cinco módulos formativos para que las comunidades puedan conocer qué es la RSPO, cómo es su relación con las empresas y qué pueden hacer para aprovechar las regulaciones de la RSPO para hacer valer sus derechos ante una agroindustria tan grande como lo es la agroindustria de la palma de aceite, conocida como palma africana.

Con estos módulos esperamos aportar a la construcción de un buen vivir para las personas y el planeta.

# MÓDULO 5

Marco Internacional  
de DDHH y su  
aplicación en la  
cadena de valor de la  
palma de aceite

# 05

La integran productores de palma de aceite, procesadores y refinadores de aceite de palma, fabricantes de bienes de consumo que contienen aceite de palma, ONG vinculadas al cuidado del medio ambiente, ONG sociales, bancos e inversores, políticos responsables.

Las siglas RSPO vienen del nombre en inglés Roundtable on Sustainable Palm Oil, en español su nombre es Mesa Redonda sobre el Aceite de Palma Sostenible.

Es una entidad sin fines de lucro que busca unir a todos los sectores de la industria del aceite de palma.

La primera versión del Estándar se lanzó en 2007, sin embargo, se ha revisado y actualizado con el tiempo.

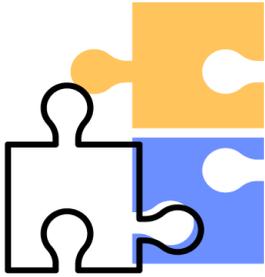
## ¿Qué es la RSPO?

Fundada en 2004

Una de las bases del trabajo de la RSPO es el Estándar de Principios y Valores que busca proteger al medio ambiente y a las personas vinculadas con la producción de aceite de palma.

Las empresas productoras buscan ser certificadas por la RSPO por reputación, acceder a mercados, tener un efecto en red o por influencia.

La RSPO ofrece una certificación a las empresas que se comprometen a cumplir con el Estándar de Principios y Valores para lograr una producción de palma de aceite sostenible.



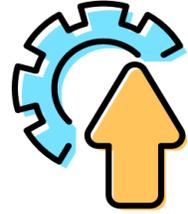
### PRINCIPIO 1

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 7

Protección, conservación y mejora de los ecosistemas y el medio ambiente.

## Los 7 Principios y Valores de la RSPO



### PRINCIPIO 4

Respeto a la comunidad y los derechos humanos y prestación de beneficios.



### PRINCIPIO 6

Respeto a los derechos y condiciones laborales.



### PRINCIPIO 5

Apoyo a la inclusión de los pequeños productores.

## ¿Por qué aceite de palma sostenible?

Por su gran demanda y lo versátil que es el aceite de palma para la elaboración de diferentes productos, en algunas regiones del mundo se ha producido aceite de palma de manera irresponsable. Los bosques han sido talados o dañados para cultivar aceite de palma, lo que ha afectado tanto a la vida silvestre como a las comunidades locales. Y los trabajadores y agricultores que producen aceite de palma en algunos lugares han sufrido malas condiciones laborales y bajos salarios.

**El aceite de palma sostenible es bueno para el planeta, para las personas y para las especies protegidas.** Pero lo contrario también es cierto. Cuando se cultiva de manera no sostenible, el aceite de palma puede dañar los bosques y poner en peligro a las comunidades y la vida silvestre. Entonces, ¿cómo podemos asegurarnos de que solo tenga un impacto positivo?

Vivimos en un mundo en el que el crecimiento demográfico y el cambio climático amenazan la seguridad alimentaria mundial como nunca. El aceite de palma sostenible tiene un papel importante que desempeñar para aliviar esta presión.

El énfasis está en "sostenible". **El aceite de palma sostenible ha sido cultivado, procesado, distribuido y vendido de manera responsable con reglas estrictas que protegen a los animales, el medio ambiente y las personas que viven y trabajan en los países productores de palma aceitera.** Ha implicado:

- Detener la deforestación;
- Tratar a las comunidades y trabajadores de manera justa; y
- Protección de la vida silvestre y el medio ambiente.

El objetivo de la RSPO es hacer que el aceite de palma sea sostenible. Trabaja en todos los sectores de la cadena de suministro, reuniendo a sus numerosas partes interesadas para desarrollar prácticas sostenibles y ayudar a hacer del aceite de palma una fuerza para el bien.

***El aceite de palma sostenible es posible***

## Presentación del módulo

Este módulo es parte de la serie **Respeto a los derechos humanos en la cadena de valor de la palma de aceite** que tiene por objetivo:

Concientizar y empoderar a campesinas y campesinos involucrados en la cadena de valor de la palma de aceite sobre la importancia del respeto a los derechos humanos en todas las etapas de producción y comercialización, proporcionando información detallada sobre los derechos laborales, la igualdad de género, la participación comunitaria y otras cuestiones relevantes. Se busca promover prácticas responsables y éticas que garanticen el bienestar y la dignidad de todas las personas involucradas en esta industria.

La serie consta de cinco módulos:

**Módulo 1:** ¿Es posible la protección de los derechos humanos en la cadena de valor del aceite de palma? Compromisos de la cadena global de la industria de palma, con énfasis en RSPO, para la protección de los derechos humanos

**Módulo 2:** Protegiendo los derechos laborales, desde la cadena de valor del aceite de Palma - Compromisos de la cadena global de la industria de palma, con énfasis en RSPO, para la protección de los derechos laborales en la producción de palma de aceite.

**Módulo 3:** Protegiendo los derechos de las mujeres y los pueblos indígenas – Compromisos de la cadena global de la industria de palma, con énfasis en RSPO, para la protección de los derechos de los pueblos indígenas y las mujeres en la producción de palma de aceite.

**Módulo 4:** Cuidando Nuestra Tierra - Mecanismos promovidos por RSPO para el cuidado del ambiente

**Módulo 5** ¿Se puede lograr una agroindustria de palma de aceite realmente sostenible? Mecanismos de participación ciudadana de la RSPO.

El **módulo 5 ¿Se puede lograr una agroindustria de palma de aceite realmente sostenible? Mecanismos de participación ciudadana de la RSPO**, busca compartir información importante para que las personas comunitarias vean a la RSPO como una entidad aliada para lograr una industria de palma de aceite sostenible, identificando los espacios abiertos para la participación ciudadana.

Este material está dirigido a:

- Líderes y lideresas de las comunidades relacionadas con la agroindustria de palma de aceite.
- Personas comunitarias responsables de la formación de las comunidades.
- Responsables de formación de organizaciones sociales.
- Personas interesadas en conocer más sobre el impacto de la agroindustria de palma de aceite en Guatemala y Honduras.



## Contenido

<b>Hablemos de la industria de palma de aceite</b> .....	15
Papel de la RSPO para lograr una industria de palma de aceite sostenible .....	17
¿Cuál es el papel de la ciudadanía en la construcción de una industria de palma sostenible? .....	19
Seis tareas ciudadanas para lograr una industria de palma sostenible .....	19
<b>¿Cómo puede participar la ciudadanía antes de que las empresas productoras de palma de aceite sean parte de la RSPO?</b> .....	20
Empresas productoras de aceite de palma certificadas por la RSPO en Guatemala y Honduras.....	25
<b>¿Qué procesos deben cumplir los miembros de RSPO y cómo pueden participar los actores sociales?</b> .....	26
Auditorías .....	28
Mecanismos de participación ciudadana relacionados con los Principios y Criterios de la RSPO.....	30
Sistema de Quejas de RSPO .....	34
¿Cómo pueden las comunidades acceder a mecanismos de quejas y reclamos? .....	36
<b>Mecanismo de Apelación Independiente de la RSPO</b> .....	39
Mecanismo de Solución de Controversias de la RSPO.....	39
<b>Recapitulando algunos de los mecanismos de participación ciudadana abiertos por la RSPO para lograr una agroindustria de palma de aceite sostenible</b> .....	43
Reflexiones finales del módulo .....	43

## SIGLAS

AIPAH	Productores de Aceite de Honduras.
ATHSA	Agro Técnica Hondureña S.A.
AVC	Altos Valores de Conservación -siglas en español-
CDB	Convenio sobre Diversidad Biológica.
CDR	Convención contra la Discriminación Racial.
CentraRSE	Centro Empresarial para la Responsabilidad Social.
CERD	Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial.
CNSA	Central Nacional de Servicios Agrícolas
COFISA	Corporación Financiera de Inversiones S.A.
CPRG	Constitución Política de República de Guatemala.
DBO	Demanda Bioquímica de Oxígeno
DCAF	Centro de Gobernanza del Sector de Seguridad de Ginebra.
DD.HH.	Derechos Humanos.
DGIT	Dirección General de Inspección de Trabajo.
DNUDPI	Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
DSF	El Mecanismo de Solución de Controversias - Mediación
EISA	Evaluación de Impacto Social y Ambiental.
FAO	Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación
FUNDER	Fundación para el Desarrollo Empresarial Rural
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) Agencia Alemana de Cooperación Internacional.
GREPALMA	Gremial de Palmicultores de Guatemala.
ICRC	Comité Internacional de la Cruz Roja.
HCV	Altos valores de conservación, por sus siglas en inglés
IMU del la RSPO	Unidad de Investigación y Monitoreo de la RSPO.
INE	Instituto Nacional de Estadística
INTA	Instituto Nacional de Transformación Agraria
ISP	Estándar de Pequeños Productores Independientes, del inglés <i>Independent Smallholder Standar</i> .
LUC	Análisis de cambio de uso de la tierra -siglas en inglés-.
MADJ	Movimiento Amplio por la Dignidad y la Justicia
MINTRAB	Ministerio de Trabajo y Prevención Social (Guatemala).
MOSO	Movimiento Social Organizado.
MPM	Mejores Prácticas de Manejo.
NPP	Procedimiento de nueva plantación
OACNUDH	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en Guatemala.

## SIGLAS

OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONU	Organización de las Naciones Unidas
ONG	Organización No Gubernamental
OPS	Organización Panamericana de la Salud
PALIXCAN	Palmas del Ixcan S.A.
PDH	Procuraduría de Derechos Humanos
PIDCP	Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos
PIDESC	Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
PDP	Plantaciones de Pucallpa
PLANASA	Plan Nacional de Agua Potable y Saneamiento
P&C	Principios y Criterios de la RSPO.
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, está presente en unos 170 países y territorios, trabajando para erradicar la pobreza y reducir las desigualdades y la exclusión.
RaCP	Procedimiento de remediación y compensación.

# Hablemos de la industria de palma de aceite

## Hablemos de la industria de palma de aceite

Una **cadena de valor agroindustrial** es como una cadena que une a diferentes personas y empresas que trabajan juntas para producir, transformar y vender productos relacionados con el sector agropecuario, forestal o recursos naturales. **En una cadena de valor cada paso es importante.**



El aceite de palma es muy versátil y se utiliza en la fabricación de diferentes productos por sus propiedades únicas. A continuación, algunos ejemplos:

<b>Productos Alimenticios</b>	<b>Productos No Alimenticios</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Margarina y manteca vegetal.</li><li>• Productos de panadería como galletas, pasteles y pan.</li><li>• Helados y otros productos lácteos.</li><li>• Chocolate y productos de confitería.</li><li>• Golosinas.</li><li>• Salsas y aderezos para ensaladas.</li><li>• Alimentos procesados como sopas, salsas y alimentos para bebés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cosméticos y productos de cuidado personal como jabones, cremas y champús.</li><li>• Productos de limpieza doméstica como detergentes y jabones para lavar platos.</li><li>• Productos de cuidado del hogar como velas y productos de cera.</li><li>• Biocombustibles como biodiésel.</li></ul>

# Papel de la RSPO para lograr una industria de palma de aceite sostenible

<p><b>¿Qué es la Mesa Redonda sobre el Aceite de Palma Sostenible (RSPO)?</b></p> <p>La Roundtable on Sustainable Palm Oil o Mesa Redonda sobre el Aceite de Palma Sostenible, es una organización a nivel mundial que reúne a diversos actores de la industria de la palma de aceite, incluidos productores, procesadores, fabricantes, ONG, y otros, con el objetivo de promover la producción y el uso sostenible del aceite de palma. Fue fundada en 2004 y establece estándares para la producción responsable de aceite de palma, así como mecanismos para su certificación.</p>	<p><b>Breve historia y objetivos de la RSPO</b></p> <p>La RSPO surgió como respuesta a la creciente preocupación por los impactos ambientales y sociales negativos asociados con la producción de aceite de palma. Sus objetivos incluyen promover la sostenibilidad ambiental, social y económica en la industria de la palma de aceite, así como mejorar las prácticas laborales y proteger los derechos de las comunidades locales.</p>
<p><b>Importancia de la industria de la palma de aceite en la economía global y local</b></p> <p>La industria de la palma de aceite desempeña un papel crucial en la economía global, siendo uno de los principales cultivos para la producción de aceite del mundo. Además de su importancia económica a nivel global, la producción de aceite de palma también tiene un impacto significativo en las economías locales de los países que lo producen.</p>	<p><b>Desafíos y controversias asociadas a la industria de la palma de aceite</b></p> <p>La producción de aceite de palma ha sido objeto de críticas debido a su contribución a la deforestación, la pérdida de biodiversidad, los conflictos de tierras y los abusos laborales. Estos desafíos y controversias han generado preocupación a nivel internacional y han impulsado la demanda de prácticas más sostenibles en la industria.</p>

<p><b>Definición de una industria de palma de aceite sostenible</b></p> <p>Una industria de palma de aceite sostenible es aquella que cumple con estándares y prácticas que garantizan la protección del medio ambiente, el respeto de los derechos humanos y laborales, y la contribución al desarrollo económico de las comunidades locales, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.</p>	<p><b>Principales prácticas y estándares para alcanzar la sostenibilidad en la industria de la palma de aceite</b></p> <p>Estos incluyen prácticas de manejo sostenible de tierras y recursos naturales, protección de la biodiversidad, respeto de los derechos de los trabajadores y las comunidades locales, y transparencia en la cadena de suministro, entre otros.</p>
<p><b>Beneficios socioeconómicos y ambientales de la producción sostenible de aceite de palma</b></p> <p>La producción sostenible de aceite de palma puede generar beneficios significativos como la generación de empleo y de ingresos para las familias, y la conservación de bosques y la biodiversidad, la mejora de los medios de vida de las comunidades locales, y el acceso a mercados internacionales que demandan productos certificados como sostenibles.</p>	<p><b>Compromiso de RSPO con la sostenibilidad y los derechos humanos</b></p> <p>La RSPO se compromete a promover la sostenibilidad en toda la cadena de suministro de aceite de palma, así como a respetar los derechos humanos y laborales de todas las personas involucradas en la producción y comercialización del producto. Esto se refleja en sus estándares, certificaciones y mecanismos de control y seguimiento.</p>

## ¿Cuál es el papel de la ciudadanía en la construcción de una industria de palma sostenible?

La participación ciudadana desempeña un papel fundamental en la construcción de una industria de palma sostenible. El rol activo de las comunidades locales, las ONG, los gobiernos y otros actores relevantes es esencial para garantizar que las prácticas de producción de aceite de palma sean **socialmente justas, ambientalmente responsables y económicamente viables**.

La participación ciudadana es un mecanismo que permite que las comunidades locales afectadas por la producción de palma de aceite sean escuchadas y tomadas en cuenta en la toma de decisiones. Esto incluye la **consulta y el consentimiento libre, previo e informado de las comunidades** (ver módulo 3) sobre proyectos de desarrollo que puedan afectar sus tierras, recursos naturales y formas de vida.

Además, la participación ciudadana promueve la transparencia y la rendición de cuentas en la industria de la palma de aceite ya que las empresas deben operar de manera abierta y responsable, compartiendo información sobre sus prácticas y desempeño en términos sociales, ambientales y económicos. Además, es una manera de promover el diálogo y el trabajo conjunto entre empresas y comunidades.

### Seis tareas ciudadanas para lograr una industria de palma sostenible

<b>Desarrollo Sostenible:</b>	<b>Transparencia y Responsabilidad:</b>	<b>Identificación de Problemas Locales:</b>
La participación activa de la comunidad local y los ciudadanos es esencial para garantizar que las prácticas de la industria de la palma sean sostenibles. Cuando la población se involucra, puede influir en las decisiones y políticas que afectan al medio ambiente, la economía y la sociedad.	La participación ciudadana fomenta la transparencia en las operaciones de las empresas de palma. Los ciudadanos pueden monitorear y exigir responsabilidad en temas como la gestión de recursos naturales, la conservación de la biodiversidad y el uso de tierras.	Los ciudadanos conocen su entorno y pueden señalar problemas específicos relacionados con la industria de la palma, como la deforestación, la contaminación del agua o los conflictos de tierras. Su participación permite abordar estos problemas de manera más efectiva.

<b>Innovación y Soluciones Conjuntas:</b>	<b>Educación y Conciencia:</b>	<b>Presentación de Denuncias:</b>
<p>La colaboración entre la industria, los gobiernos y los ciudadanos puede generar soluciones innovadoras. Por ejemplo, la implementación de prácticas agrícolas más sostenibles, la promoción de la agroforestería y la diversificación de cultivos.</p>	<p>La participación ciudadana también implica educar a la comunidad sobre los impactos de la industria de la palma. Esto crea conciencia y empodera a las personas para tomar decisiones informadas y sostenibles.</p>	<p>Cuando se agotan las vías de negociación con las empresas involucradas en la industria de palma, la población puede presentar denuncias para presionar a las empresas a cumplir la normativa nacional e internacional para lograr una industria de palma sostenible.</p>

## ¿Cómo puede participar la ciudadanía antes de que las empresas productoras de palma de aceite sean parte de la RSPO?

### Paso 1: Procedimiento para inscribirse a la RSPO

Las empresas que están interesadas en afiliarse a la RSPO y optar a ser certificada como empresa sostenible en la producción de aceite de palma deben cumplir con la **debida diligencia**.



#### Debida diligencia

Es un proceso continuo por medio del cual las empresas pueden identificar, evaluar, mitigar, prevenir e informar cómo abordan los impactos negativos reales y potenciales de sus actividades.

Para ello deben entregar cierta documentación:

1. La ubicación exacta de la plantación.
2. Documentación legal sobre la plantación.
3. Declaración sobre el despeje de tierras. Los miembros de la RSPO deben realizar un Análisis de cambio de uso de suelo de sus propiedades antes de que se lleve a cabo cualquier nueva plantación o construcción. Es decir que, las empresas deben explicar si han o no despejado o deforestado tierras de Altos Valores de Conservación (AVC), después del 2005, para establecer una nueva plantación de palma de aceite.



## Altos Valores de Conservación (AVC)

Se refiere a áreas (bosques) donde existe una rica diversidad de animales y plantas, incluyendo especies en peligro de extinción, y que es importante porque protegen la diversidad, generan agua y ayudan a regular el clima.

Con esto la RSPO busca cómo cuidar el medio ambiente. Esto deben hacerlo en la página web de la RSPO, a través de la divulgación del Análisis de cambio de uso de suelo.

° Algunas veces las empresas llevan a cabo despejes de tierra sin cumplir con los requisitos de la RSPO por desconocer los Principios y Criterios o porque compraron tierras que fueron despejadas por sus anteriores dueños.

° Es por ello que, la RSPO ha desarrollado el Procedimiento de Remediación y Compensación (RaCP). Esto proporciona un mecanismo para la restauración de áreas de AVC despejadas y, si corresponde, la compensación a las comunidades por lo perdido.

4. Un plan con los plazos determinados para implementar los Principios y Criterios de la RSPO.

Cuando la empresa que quiere afiliarse a RSPO ha presentado la información para ser evaluada, se abre el primer **mecanismo de consulta pública**<sup>1</sup>. Esta información puede verificarse en la página de la RSPO, en el apartado de consulta pública. Este es uno de los mecanismos de participación ciudadana que la RSPO pone a disposición de los grupos de interés para escuchar y atender los posibles reparos que se tenga contra la empresa que quiere afiliarse.



<sup>1</sup>. <https://rspo.org/as-an-organisation/certification/pc-public-announcements/>



### **Mecanismo de Consulta Pública**

Es una ventana virtual de dos semanas donde la RSPO informa a la población en general, especialmente a los grupos de interés, que una empresa productora de aceite de palma está interesada en afiliarse a la Mesa y por lo tanto, está abierta a escuchar lo que las comunidades, organizaciones o personas tienen que decir sobre el actuar de esa empresa. En estos mecanismos los comentarios o denuncias deben hacerse desde la página web de RSPO, de forma pública o anónima.

#### **Consejos para acceder a este mecanismo:**

- Las comunidades deben estar atentas y saber en qué momento del proceso ante la RSPO están las empresas de palma a su alrededor. También, deben saber si la empresa es parte de la RSPO o está en proceso para afiliarse.
- Al tener claro el avance del proceso de la empresa ante la RSPO, las comunidades pueden identificar los mecanismos de participación que pueden aprovechar para hacer oír su voz.
- Debe consultarse constantemente la página de RSPO para saber cuándo se ha abierto un Mecanismo de Consulta Pública.
- Las comunidades pueden apoyarse de otras organizaciones para completar los formularios electrónicos ya que pueden estar en inglés.
- **Las comunidades deben conocer el contexto y tener un registro sobre cambios y actividades que las empresas realicen, por ejemplo, si se realizan desmontes que no cumplen con los requisitos.**

#### **Paso 2: La inscripción de la empresa en la RSPO**

Finalmente, si la empresa cumple con todas las disposiciones explicadas en los pasos anteriores, logra su inscripción a la RSPO y pasa a ser **MIEMBRO**.

#### **Paso 3: La empresa ya inscrita en la RSPO, debe cumplir con Estándares de P&C**

Hay un espacio entre la inscripción de la empresa en la RSPO y la auditoría de certificación que busca que la empresa cumpla con el cuidado del medio ambiente, a través de la presentación y aprobación del **Plan de Compensación y Remediación** (Compensación social y remediación al ambiente). El plan de remediación y compensación de la RSPO debe ser validado con la comunidad. Según los procedimientos de la RSPO, es esencial llevar a cabo **evaluaciones de impacto social y ambiental participativas e independientes**. Esto incluye la **identificación de áreas de alto valor de conservación** y la **consulta con las comunidades locales** afectadas.

La empresa afiliada a RSPO presenta su plan de compensación y remediación, que debe indicar el tiempo, el presupuesto, cumplir con un enfoque técnico y con capacidad.

El plan es validado por un tercero para evitar conflicto de intereses y garantizar que cumple con lo solicitado por la RSPO.

El Panel de compensación revisa y plan y lo aprueba.

La empresa está lista para ser auditada.



Conoce más sobre estos temas más adelante

#### **Paso 4: La empresa está lista para ser auditada**

Cuando las empresas están inscritas en la RSPO pueden ser auditadas para obtener la certificación de RSPO que las acreditará como una empresa productora de aceite de palma sostenible.

Las empresas contactan con una **entidad certificadora**, que es una organización o empresa externa que hará el proceso de auditoría para saber si la empresa de palma está cumpliendo con todos los requisitos y procedimientos que obliga la RSPO.

Esta empresa anuncia que se hará la auditoría de certificación y se abre otro **mecanismo de consulta pública** de 30 días para escuchar a los grupos de interés. El anuncio se hace en la página web de RSPO por eso **las comunidades deben estar atentas a las páginas cuando saben que una empresa ha iniciado este proceso.**

La empresa productora debe cumplir con los Principios y Criterios de la RSPO, principalmente con el Principio 1. Comportamiento ético y transparente, brindando información pública sobre la empresa con quien lo requiera, por ejemplo: el estudio de impacto ambiental y cambio de uso del suelo; información sobre el consentimiento libre, previo e informado hacia las comunidades; información específica de la empresa, entre otras.

La empresa productora contacta con un Organismo de certificación

El Organismo de certificación recibe la información sobre la empresa.

El Organismo de certificación hace el Anuncio público de primera auditoría Mecanismo de consulta pública

Este Mecanismo de Consulta Pública debe ser aprovechado por las comunidades para alzar la voz sobre el comportamiento de las empresas, por ejemplo, si estás están violando derechos humanos o poniendo en riesgo el medio ambiente.

Estos comentarios deberán ser evaluados por el Organismo de certificación y llevarán un proceso de mediación o de reparación y compensación según corresponda, pero debe ser atendido.

**Los anuncios se actualizan diariamente en la página web de RSPO en la sección de ANUNCIOS, allí se lanzan alertas sobre las auditorías iniciales<sup>2</sup>.**

### **Paso 5: La auditoría de certificación**

La auditoría de certificación RSPO es un proceso exhaustivo y continuo que las organizaciones deben completar para obtener la certificación de la Mesa Redonda sobre Aceite de Palma Sostenible (RSPO). Aquí están los aspectos clave:

- Verificación de cumplimiento: Las organizaciones verifican el cumplimiento de los estándares RSPO por parte de las empresas que buscan la certificación de RSPO.
- Mejora continua: Implica que las empresas mantienen y mejoran su cumplimiento a lo largo del tiempo.

Ya que la RSPO no realiza auditoría, las productoras de aceite de palma contratan los servicios de empresas certificadoras que realizan este proceso.



También existe la **Auditoría de seguimiento** donde las empresas se someten a auditorías anuales para evaluar su cumplimiento y mejora continua de los Principios y Criterios de la RSPO.



Conoce más sobre estos temas más adelante

### **Paso 6: La certificación RSPO para las empresas de aceite de palma**

La certificación RSPO se otorga cuando las empresas de palma de aceite cumplen con los **principios y valores** que promueve RSPO.

Después de pasar la certificación inicial, el certificado RSPO es válido por cinco años a lo cual se le llama “un ciclo de certificación”. Después de ser certificados, las empresas pueden solicitar un nuevo certificado cada año siempre y cuando esté en sintonía con los Principios y Criterios.

<sup>2</sup> <https://rspo.org/as-an-organisation/certification/pc-public-announcements/>

## Empresas productoras de aceite de palma certificadas por la RSPO en Guatemala y Honduras

Esta información está disponible en la página de RSPO y puede verificarse constantemente en <https://rspo.org/es/buscar-miembros/>

GUATEMALA	HONDURAS
<p><b>Que deben renovar su certificación en 2024:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nacional Agro Industrial S.A.</li> <li>• Naturaceites S.A. (Pataxte)</li> <li>• Naturaceites S.A. (Panacté)</li> <li>• Agrocaripe/Planta Extractora La Francia</li> <li>• Agrocaripe/Extractora del Atlántico</li> <li>• Agroindustria Palmera San Román S.A</li> <li>• Palmas del Ixcán Limitada</li> <li>• Santa Rosa S.A.</li> </ul> <p><b>Con certificación renovada a 2025:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atlántida S.A.</li> <li>• Reforestadora de Palmas en Petén SA</li> <li>• Reforestadora de Palmas del Peten S.A. 2</li> <li>• Agroservicios El Triunfo S.A.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceites y Derivados S.A. (ACEYDESA)</li> <li>• Agroindustrial Palma Real S.A. de C.V.</li> <li>• Asociación de Productores Agropecuarios Independientes de Palma Africana de Guaymas (PAIGUAY)</li> <li>• Cooperativa de Produccion Agropecuaria de Campesinos Salama Limitada</li> <li>• Grupo Jaremar</li> <li>Palmas de San Alejo S.A de C.V.</li> <li>Energéticos Jaremar S.A. de C.V.</li> <li>Agroindustrial El Faro S.A. de C.V.</li> <li>CIA Agrícola Industrial Ceibeña S.A. De C.V.</li> <li>Agroindustrial Guaymas S.A de C.V.</li> <li>Agroindustrial Sava S.A. de C.V.</li> <li>Agroindustrial Valle Aguan S.A de C.V.</li> <li>Agrícola Tornabe S.A. de C.V.</li> <li>Agroindustrial Mezapa S.A. de C.V.</li> <li>• Hondupalma</li> <li>• Industrias Aceiteras del Caribe de Honduras (HONDUCARIBE-ECARA)</li> <li>• Palmeros del Aguan SA (PALMASA)</li> <li>• Unión de Palmeros del Litoral Atlántico (UNPALA)</li> </ul>

**Fuente:** Con información de la página web de RSPO consultada el 20 de junio de 2024.

## ¿Qué procesos deben cumplir los miembros de RSPO y cómo pueden participar los actores sociales?

Las empresas que son miembros de la RSPO o buscan serlo deben cumplir con los Principios y Criterios, al igual que las empresas que ya cuentan con certificación. Estos principios y criterios se convierten en acciones que buscan garantizar que las actividades productivas de las empresas sean responsables. Además, invita a la población relacionada con las empresas productoras de palma de aceite a que expongan sus inconformidades a través de los Mecanismos de consulta y el Sistema de quejas de la RSPO.

Ahora veamos qué procesos deben cumplir los **miembros de la RSPO** y cómo pueden participar los **grupos de interés**, es decir, las comunidades, organizaciones y personas individuales que están relacionadas con las empresas miembro de la RSPO.

Las **obligaciones que deben cumplir los miembros de la RSPO** para mantener su certificación son:

1. Cumplir con los Principios y Criterios de la RSPO.
2. Auditorías anuales
3. Procedimientos para nuevas plantaciones.



**Grupos de interés.** Son las personas individuales o grupos que tienen relación directa con el actuar de una empresa productora de aceite de palma, por ejemplo: las comunidades que viven dentro o alrededor de la plantación, las organizaciones no gubernamentales (ONG) presentes en la zona, empresas, pueblos indígenas, comunidades locales, trabajadores, pequeños productores, etc., quienes, según los Principios y Criterios de la RSPO, tienen derecho a opinar o denunciar sobre el actuar de un miembro de la RSPO.

### 1. Cumplir con el Estándar de Principios y valores de la RSPO

La producción de aceite de palma sostenible significa hacerlo de una manera que sea legal, que tenga sentido económicamente, que cuide el medio ambiente y que beneficie a la sociedad. Para asegurar esto, existe un conjunto de reglas en los Principios y Criterios (PyC) que, junto con indicadores y guías, ayudan a seguir esos principios.

Estas reglas fueron planteadas por la RSPO en 2007. En 2013, luego de cinco años de haberse puesto en marcha, se revisaron y mejoraron, y luego nuevamente en 2018. Cada vez se busca hacerlas más accesibles, útiles y prácticos para quienes producen aceite de palma. Este proceso de revisión incluyó opiniones de personas de todo el mundo y expertos en el tema. La versión más reciente de estas reglas se llama Principios y Criterios de la RSPO para la Producción de Aceite de Palma Sostenible (PyC RSPO-2018).

Actualmente, la RSPO está actualizando sus estándares para que se mantengan relevantes frente a los principales retos de sostenibilidad que enfrenta la industria del aceite de palma a nivel global. La nueva versión de los estándares de la RSPO estará disponible en noviembre de 2024

Es importante tomar en cuenta que:

- El Estándar de Principios y Criterios de la RSPO (PyC RSPO) es aplicable a la producción de aceite de palma sostenible en todo el mundo, incluyendo Guatemala y Honduras.
- Cubren tanto los impactos ambientales como en los Derechos Humanos provocados por la producción de aceite de palma y los insumos directos para la producción como semillas, productos químicos y agua.
- Se aplican a todos los niveles de producción de las compañías, y a las plantaciones actuales y futuras.
- El cumplimiento con los PyC de la RSPO y todos los requerimientos asociados es un requisito para obtener la certificación. Cualquier inconformidad puede resultar en la suspensión o pérdida de la **certificación**.
- Se debe demostrar el cumplimiento con los Principios, Criterios e Indicadores en las auditorías. Los auditores deben plantear las no conformidades en referencia a los Indicadores.

Ejemplo del criterio e indicadores elaborados por la RSPO

Criterios	Indicadores	Resultados de la TdC
<p>4.1 La unidad de certificación respeta los derechos humanos, lo que incluye el respeto a los derechos de los Defensores de los Derechos Humanos.</p> <p></p>	<p>4.1.1 (C) Se documenta y se comunica a todos los niveles de la fuerza laboral, las operaciones y las comunidades locales una política de respeto a los derechos humanos, que incluye la prohibición de tomar represalias contra los Defensores de los Derechos Humanos, y que prohíbe la intimidación y el acoso por la unidad de certificación y los servicios subcontratados, como las fuerzas de seguridad contratadas.</p> <p>4.1.2 La unidad de certificación no instiga a la violencia ni utiliza ningún tipo de acoso, como el uso de mercenarios o paramilitares en sus operaciones.</p>	Se defienden los Derechos Humanos
<p>4.2 Existe un sistema mutuamente acordado y documentado para manejar las quejas y reclamos, el cual es implementado y aceptado por todas las partes afectadas.</p> <p></p>	<p>4.2.1 (C) El sistema acordado mutuamente, y abierto a todas las partes afectadas, resuelve las disputas de manera efectiva, oportuna y apropiada, a la vez que asegura el anonimato de los denunciantes, los defensores de los derechos humanos, los portavoces de la comunidad y los denunciantes de irregularidades, cuando así lo soliciten, sin riesgo de represalias o intimidación, y sigue la política de la RSPO sobre el respeto a los defensores de los derechos humanos.</p> <p>4.2.2 Existen procedimientos para asegurar que el sistema es comprendido por las partes afectadas, y en particular por las personas analfabetas.</p> <p>4.2.3 La unidad de certificación mantiene informadas a las partes de una reclamación sobre su progreso respecto a los plazos acordados, y el resultado está disponible y es comunicado a las partes interesadas relevantes.</p>	Se defienden los Derechos Humanos

**RECUERDA** Según el Principio 1 de la RSPO, las empresas productoras de palma de aceite que están afiliadas a la RSPO, deben hacer pública la información que han presentado para lograr su afiliación a la RSPO y su certificación.



## 2.Auditorías

Para obtener la certificación RSPO, las organizaciones deben demostrar el cumplimiento de los estándares RSPO aplicables.

Existen dos tipos de auditoría:

- Auditoría de certificación: que es un paso previo para que una empresa obtenga la certificación de la RSPO.
- Auditoría anual sistemática donde las empresas se someten a auditorías anuales para evaluar su cumplimiento y mejora continua de los Principios y Criterios de la RSPO, así como mantener y mejorar su estado de cumplimiento, lo que refleja una mejora continua.

Las empresas auditoras deben tener acceso a:

- Toda la información que la empresa ha sistematizado sobre las consultas realizadas a los **grupos de interés** para el cumplimiento de los Principios y Criterios de la RSPO según se vio en el apartado anterior.
- Mapa de actores de la zona de influencia, donde deben aparecer las comunidades y organizaciones que están presentes en el territorio donde se establece la plantación de palma de aceite. La empresa auditora realizará consultas a estos actores para corroborar la información que ha proporcionado la empresa. **Las comunidades deben garantizar que están presentes en este mapa, solicitando la información a la empresa.**

Las auditorías las realizan empresas auditoras externas a la RSPO para garantizar que no hay conflicto de intereses.



El **mecanismo de participación ciudadana**, en este caso, son las **entrevistas con los grupos de interés** que deben realizar los Organismos de certificación para garantizar que la empresa esté cumpliendo con los Principios y Criterios de la RSPO. Es muy importante que las comunidades garanticen su presencia en el Mapa de actores de la empresa, para ello pueden pedirle esta información y también, estar atento a quién es el Organismo de certificación para buscar ser parte de las convocatorias.

### 3.Procedimientos para nuevas plantaciones

Antes de cualquier nuevo desarrollo de palma aceitera, los miembros de RSPO deben completar el Procedimiento de Nueva Plantación (NPP) que es un conjunto de procesos de evaluación que deben hacer las empresas productoras y algunos pequeños propietarios y que luego es verificación por parte de Organismos de Certificación (OC).

Las empresas deben presentar un informe de Nuevas Plantaciones que debe contener seis estudios:

1. Informe de Consulta Libre Previa e Informada (CLPI)
2. Análisis de cambio de uso de suelo
3. Análisis de gases de efecto invernadero
4. Estudio de impacto social y ambiental
5. Análisis topográfico
6. Estudio de Altos Valores de Conservación



Aquí hay otro **mecanismo de participación ciudadana** pues las empresas deben llevar a cabo la **CLPI a las comunidades**. También, los **estudios presentados deben estar validados** por los grupos de interés a través de reuniones promovidas por las empresas. De hecho, las empresas deben registrar todos los mecanismos de consulta que realizan para garantizar que han cumplido con los lineamientos de la RSPO.

Luego es verificado por los Organismos de Certificación, externos a la RSPO, y examinado por la Secretaría de la RSPO antes de ser enviado a Consulta Pública.



Se abre un nuevo Mecanismo de Consulta Pública, donde las comunidades y partes interesadas tienen un período para emitir comentarios sobre el actuar de la empresa durante 30 días en el sitio web de la RSPO.

La nueva plantación y cualquier desarrollo asociado solo pueden comenzar una vez que se completa el período de comentarios públicos, se otorga la aprobación de RSPO y se cumplen los requisitos legales locales aplicables.

La empresa miembro de RSPO cumple con el Procedimiento para Nuevas Plantaciones y realiza los estudios con la participación y validación de los grupos de interés.

Estos documentos son revisados y confirmados por los Organismos de certificación, quienes dan su dictamen.

También son revisados por la Secretaría de la RSPO quien los aprueba.

Los Organismos de certificación abren un Mecanismo de consulta pública de 30 días para que las personas puedan emitir sus comentarios.



Si ya no hay reparos, puede desarrollarse la nueva plantación.

Si hay reparos, se investigan y se atienden según los mecanismos de mediación y procedimientos de compensación y reparación

## Mecanismos de participación ciudadana relacionados con los Principios y Criterios de la RSPO

Principio y criterio	Mecanismo	¿En qué consiste?
<p>Principio 1 <b>Criterio 1.1.</b></p> <p><b>Transparencia y conducta ética</b></p>	<p>Información pública.</p> <p>Información actualizada</p> <p>En los idiomas de uso nacional.</p> <p>Los procedimientos de consulta y comunicación se documentan, se divulgan, se implementan, y se explican.</p>	<p>La empresa debe tener un mecanismo claro para que los grupos de interés y terceros (gobiernos, empresas, etc.) puedan pedir información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de impacto ambiental</li> <li>• Consentimiento libre, previo e informado</li> <li>• Información específica de la empresa</li> <li>• Etc.</li> </ul>

<b>Principio y criterio</b>	<b>Mecanismo</b>	<b>¿En qué consiste?</b>
<p>Principio 3  <b>Optimizar productividad, eficiencia, impactos positivos y resiliencia</b></p>	<p>Antes de establecer una nueva plantación u operaciones, o en las plantaciones ya establecidas previo a afiliarse a la RSPO, la empresa debe realizar una <b>Evaluación de Altos Valores de Conservación (AVC)</b> y se implementa un <b>plan de gestión y monitoreo social y ambiental</b>, que se actualiza periódicamente en las operaciones en curso.</p>	<p>La <b>evaluación de AVC</b> debe realizarse con la participación de los <b>grupos de interés</b>. Los <b>estudios de impacto ambiental y social</b> deben contra con la participación de las comunidades</p> <p>La empresa debe <b>mantener comunicación con los actores de la zona de influencia</b> y registrar los mecanismos que siguieron para esta comunicación.</p> <p>La empresa debe cumplir con el Plan de gestión de monitoreo social y ambiental y evaluarlo y actualizarlo de manera <b>participativa</b> con los <b>grupos de interés</b>.</p>
<p>Principio 4  <b>Con respeto a la comunidad y los derechos humanos y prestación de beneficios</b></p>	<p><b>Sistema de quejas y reclamos interno y anónimo.</b></p> <p><b>Consentimiento libre, previo e informado (CLPI).</b></p> <p><b>Mecanismo de consulta pública ante el establecimiento de nuevas plantaciones.</b></p>	<p>La empresa debe <b>comunicar a los trabajadores y las comunidades locales</b> una política de respeto a los derechos humanos, que incluye la prohibición de tomar represalias contra los Defensores de los Derechos Humanos, y que prohíbe la intimidación y el acoso.</p>

		<p>Debe instalar un <b>Mecanismo de Quejas y Reclamos</b> y comunicar su funcionamiento y uso a trabajadores y comunidades.</p> <p>Con el <b>Consentimiento Libre, previo e Informado</b> (CLPI) se debe garantizar que:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• No hay conflictos de tierras en el área de la unidad de certificación.</li><li>• Reclamaciones históricas por desposesión o abandono forzoso de usuario previos a las operaciones actuales se</li><li>• Resolverán</li><li>• Para cualquier conflicto o disputa sobre la tierra, la superficie en disputa debe ser mapeada de forma participativa.</li></ul>
--	--	---

		<p>Para cuando la empresa quiere llevar a cabo <b>nuevas plantaciones</b> adquiriendo tierras para expandirse debe cumplir con seis estudios validados por los grupos de interés externos para garantizar que no hay conflicto.</p> <p>La RSPO abre una <b>Mecanismo de consulta pública</b> de 30 días, allí las comunidades pueden indicar que las empresas se están expandiendo.</p>
<p>Principio 7 <b>Con protección, conservación y mejora de los ecosistemas y el medio ambiente</b></p>	<p><b>Participación y consulta activa en el Estudio de Altos Valores de Conservación</b></p>	<p>Este estudio lo hacen especialistas biólogos y ambientalistas para garantizar que no se ha deforestado, qué comunidades o grupos de interés que se han reportado o no en el mapa de actores de la zona alrededor de la plantación (zona de influencia).</p>

**Si las empresas certificadas por la RSPO incumplen con alguno de estos principios o mecanismos de participación, los grupos de interés (comunidades, organizaciones y personas individuales) pueden presentar una queja ante la RSPO a través del Procedimiento de Quejas y Apelaciones.**

## Sistema de Quejas de RSPO

### **¿Qué es el Sistema de Quejas de la RSPO?**

El Sistema de Quejas de la Mesa Redonda sobre Aceite de Palma Sostenible (RSPO) es un proceso justo, transparente e imparcial diseñado para manejar y abordar adecuadamente las quejas contra los miembros de la RSPO.

El Procedimiento de Quejas y Apelaciones de la RSPO (CAP 2017) está disponible para todas las personas interesadas en hacer que el aceite de palma sea producido de manera sostenible. También está abierto para cualquier persona que haya sido perjudicada por acciones que no cumplan con los documentos claves de la RSPO.

### **La Importancia del Sistema de Quejas**

El sistema de quejas de la RSPO es muy importante para asegurar que la organización sea confiable y transparente. Ayuda a las personas a involucrarse y expresarse sobre cómo hacer las cosas de manera sostenible. También hace que las empresas sean responsables de lo que hacen. Con este sistema, todos pueden saber lo que está pasando y confiar unos en otros en la industria del aceite de palma.

### **¿Cómo funciona el Sistema de Quejas de la RSPO?**

El sistema de quejas de la RSPO funciona a través de varios pasos clave:

<p><b>Presentación de Quejas:</b></p> <p>Cualquier parte interesada puede presentar una queja a la RSPO. Las quejas pueden ser sobre una amplia gama de temas, como la deforestación, violaciones de derechos humanos, malas prácticas laborales o impactos ambientales negativos.</p>	<p><b>Evaluación y Admisibilidad:</b></p> <p>Una vez presentada, la queja se evalúa para determinar si es admisible. Para ser admisible, debe estar relacionada con los principios y criterios de la RSPO, o los documentos claves y debe implicar a un miembro de la organización.</p>	<p><b>Investigación y Resolución:</b></p> <p>Si la queja es admitida, se invita a las partes a que revisen la posibilidad de acudir al mecanismo DSF o el compromiso bilateral (BE). Si las partes deciden no acudir a los mecanismos antes mencionados, se lleva a cabo una investigación para verificar los hechos y determinar el alcance del problema. La RSPO trabaja con las partes interesadas para encontrar una solución, que puede incluir medidas correctivas, compensación o cambios en las prácticas.</p>
<p><b>Resolución y Aplicación de Medidas Correctivas:</b></p> <p>La RSPO puede tomar medidas para resolver la queja. Esto puede incluir la imposición de sanciones, la solicitud de cambios en las prácticas de la empresa o incluso la suspensión de la membresía de la RSPO.</p>	<p><b>Seguimiento y Cumplimiento:</b></p> <p>Una vez se emite una decisión, la RSPO sigue vigilando para asegurarse de que se implemente y se mantenga en el tiempo.</p>	<p><b>Confidencialidad y Conflicto de interés:</b></p> <p>Todos los miembros del panel deben confirmar que no tienen un conflicto de interés con cualquiera de las partes de una queja y firmar un acuerdo de confidencialidad.</p>

## Temas sobre los que se puede presentar una queja

- Conflicto de tierras
- Deforestación
- Violación a los derechos humanos
- Discriminación de Género
- Beneficios sociales
- Cuestiones relacionadas al trabajo
- Derechos de los defensores de derechos humanos
- Limpieza y cuidado de áreas protegidas y bosques.

## ¿Cómo pueden las comunidades acceder a mecanismos de quejas y reclamos?

Es importante que las comunidades conozcan sus derechos y estén informadas sobre cómo acceder a los mecanismos de quejas y reclamos de la RSPO para hacer oír sus voces y proteger sus intereses.

Las comunidades pueden acceder a los mecanismos de quejas y reclamos de la RSPO de varias maneras:

- 1. Informándose:** Las comunidades pueden aprender sobre los procedimientos de quejas y reclamos de la RSPO a través de talleres, capacitaciones, materiales informativos y reuniones comunitarias.
- 2. Contactando a la RSPO:** Las comunidades pueden comunicarse directamente con la RSPO a través de su sitio web, correo electrónico, teléfono u otras vías de contacto para obtener información sobre cómo presentar una queja o reclamo.
- 3. A través de organizaciones locales:** Muchas comunidades pueden recibir apoyo de organizaciones locales, ONG u otros grupos que están familiarizados con los procesos de quejas y reclamos de la RSPO y pueden ayudarles a presentar sus inquietudes de manera efectiva.
- 4. Utilizando representantes locales:** En algunos casos, las comunidades pueden designar representantes locales para presentar quejas o reclamos en su nombre ante la RSPO.

Las comunidades pueden presentar sus quejas ante la RSPO por los siguientes medios:

### Presentación en Línea:

- Pueden presentar una queja en línea a través del Portal de Quejas de la RSPO.
- En este portal, encontrarán un formulario específico para registrar sus inquietudes.

## Formulario de Quejas:

- También pueden descargar el formulario de quejas desde el sitio web de la RSPO.
- Una vez completado, pueden enviarlo a la Secretaría de la RSPO por correo electrónico a: [complaints@rspo.org](mailto:complaints@rspo.org)

## ¿Cómo interponer una queja ante el Panel de Quejas de la RSPO?

La primera forma de interponer una queja es a través del formulario en línea al cual puede accederse a través de la siguiente dirección <https://rspo.org/wp-content/uploads/Complaints-Form-Spanish.pdf>

Lo puede llenar alguien de la comunidad o alguna persona de una organización aliada. Para llenar el formulario se debe tener la información lista sobre: datos generales de quien presenta la queja, datos generales de la comunidad, datos de la empresa sobre la que se pone la queja y si la comunidad tiene propuestas de solución y las evidencias que se adjuntan.

Aunque hay un formulario oficial para la presentación de quejas ante la RSPO, una **carta sencilla** en la cual se presente la siguiente información debe ser suficiente:

1. Los **antecedentes y hechos clave** detrás de la queja.
2. Una explicación de por qué la queja debe ser tratada como una **cuestión de urgencia** (cuando sea el caso - por ejemplo, cuáles son los peligros / perjuicios de no tramitar dicha denuncia de manera urgente).
3. Una **lista de todas las acusaciones** hechas contra la empresa, incluyendo todos los hechos pertinentes.
4. Una explicación de **por qué diversas acusaciones demuestran una violación de los Principios y Criterios de la RSPO**, el procedimiento de Nuevas Plantaciones y/o el Código de Conducta para los Miembros (mencionando el principio pertinente, el indicador, el criterio o los números de las normas).
5. Hacer **referencia a la evidencia** siempre que sea posible para ayudar a probar las acusaciones hechas.
6. Una declaración clara acerca de los **pasos urgentes provisionales** que la comunidad quisiera que fueran considerados por la RSPO, en los cuales se exija a la empresa proteger la posición de la comunidad de inmediato (por ejemplo, el congelamiento temporal de las operaciones).
7. Una declaración clara de la posición de la comunidad en relación con el **tipo de proceso y resultado que sería requerido** por la comunidad para que el caso se resuelva de manera adecuada.

Correo presentación de quejas:  
[complaints@rspo.org](mailto:complaints@rspo.org)

Para presentar una queja ante la RSPO lo más importante es tener evidencias: fotografías, videos, informes de prensa, cartas, testimonios, otra documentación, etc., que van a respaldar la denuncia. Hay que darle toda la información posible para que la investigación sea profunda.

La Secretaría rechazará la presentación de la denuncia en las siguientes circunstancias:

- Si los hechos que se indican en la denuncia **no tienen relación con un incumplimiento de los documentos claves de RSPO**, aunque fueran ciertos, no se considerarán una violación de las reglas de la RSPO.
- Si la comunidad **no responde cuando le piden más información**, la RSPO podría no aceptar la denuncia.
- Si la RSPO no acepta la denuncia porque **falta información o no es lo suficientemente clara**, se sugiere que se busque un aliado que pueda ayudar a arreglarla, puede ser una organización aliada.
- Si la denuncia cumple con todas las reglas, la RSPO aceptará formalmente la denuncia.

**RECUERDE** Existe también el **Mecanismo de Apelación Independiente de la RSPO** que se refiere al proceso mediante el cual las partes interesadas pueden impugnar decisiones relacionadas con la certificación, la aplicación de estándares o la resolución de conflictos dentro del sistema de certificación RSPO.



Conoce más sobre estos temas más adelante

**OJO** Si una queja es aceptada, la Secretaría notifica a todas las partes los siguientes pasos. Las partes también pueden optar por la mediación del Servicio de Resolución de Disputas (SRD) o por un compromiso bilateral.



### Compromiso bilateral

Se trata de un acuerdo entre un productor y una empresa compradora para garantizar que el aceite de palma o los productos derivados cumplen con los estándares RSPO de sostenibilidad.

Proporciona ejemplos de cómo estos compromisos se manifiestan en la práctica, como contratos entre plantaciones de palma y procesadores de aceite que aseguran la compra de aceite certificado RSPO, y describe los beneficios de este tipo de compromiso, tanto para los productores (por ejemplo, acceso a mercados que valoran la sostenibilidad) como para los compradores (por ejemplo, garantizar el cumplimiento de los estándares ambientales y sociales).

También, aborda posibles desafíos en la implementación de compromisos bilaterales y cómo se pueden superar, como la necesidad de transparencia y mecanismos de seguimiento efectivos.

## Mecanismo de Apelación Independiente de la RSPO

El **Mecanismo de Apelación Independiente de la RSPO** es un sistema diseñado para asegurar la transparencia, equidad y justicia en el proceso de resolución de quejas dentro del sistema de certificación RSPO. Permite que las partes interesadas impugnen decisiones tomadas en el marco del **Sistema de Quejas de la RSPO** si consideran que estas decisiones no han sido justas, suficientes o adecuadas.

El proceso para resolver una apelación es el siguiente:

- **Presentación de Apelaciones:** Cuando una parte interesada no está satisfecha con la resolución de una queja o disputa, puede presentar una apelación al Mecanismo de Apelación Independiente. Esto generalmente se hace después de agotar otros recursos internos de resolución de conflictos dentro del sistema RSPO.
- **Revisión Independiente:** Un comité o entidad independiente revisa la apelación para determinar si la decisión original fue adecuada y si se cumplieron los procedimientos establecidos. Esta revisión es imparcial y busca asegurar que todas las partes involucradas tengan la oportunidad de presentar sus argumentos.
- **Decisión Final:** Basado en la revisión, el Mecanismo de Apelación Independiente puede confirmar, modificar o anular la decisión original. La decisión final es vinculante y debe ser implementada por las partes involucradas.

## Mecanismo de Solución de Controversias de la RSPO

El **Mecanismo de Solución de Controversias (DSF)** de la RSPO ayuda a resolver problemas entre personas o grupos que están en desacuerdo sobre temas sociales o ambientales y ofrece la oportunidad de trabajar juntos para encontrar una solución que todos acepten a través de la Mediación DSF.

El objetivo de la Mediación DSF es ayudar a los miembros de la RSPO y a aquellos con quienes tienen conflictos a resolver sus problemas juntos, en un lugar neutral donde no se necesita ir a la corte.

El DSF reconoce que las comunidades locales suelen ser afectadas por el desarrollo de la palma de aceite y que pueden tener relaciones a largo plazo con los miembros de la RSPO. Por eso, el DSF trabaja directamente con la comunidad y el miembro de la RSPO, y puede involucrar a otras personas importantes según sea necesario. El objetivo de la Mediación DSF es resolver los problemas que se presentan en la queja hecha ante la RSPO, y cualquier otro problema importante que surja durante la Mediación DSF, de una manera que sea aceptable para todos.

## La Mediación DSF se basa en tres pilares:

<p><b>La participación es voluntaria.</b> Las partes decidirán el resultado del proceso y tomarán una decisión informada antes de firmar cualquier acuerdo. El mecanismo DSF respeta la autodeterminación de las partes. Participar en un proceso DSF requiere el pleno acuerdo de las partes. Cualquiera de las partes podrá retirarse en cualquier momento si considera que no está avanzando</p>	<p><b>El Proceso es confidencial.</b> La confidencialidad es el núcleo de la mediación DSF. El mecanismo DSF respetará la solicitud de confidencialidad de cualquiera de las partes. DSF no divulgará información compartida de forma confidencial en la Mediación o en cualquier otro foro, incluidos los informes públicos obligatorios de DSF, sin el consentimiento de las partes. DSF mantendrá la confidencialidad de cualquier información o conversación mantenida con partes individuales a menos que dicha parte dé permiso expreso para revelarla.</p>	<p><b>La mediación de DSF es independiente e imparcial.</b> El interés del DSF es apoyar a los reclamantes y a los miembros de la RSPO, para que estos tengan la oportunidad de encontrar soluciones mutuamente satisfactorias a sus desacuerdos. El mecanismo DSF no impone ningún juicio o decisión a ninguna de las partes. La autoridad para tomar decisiones recae enteramente en las partes. DSF adopta un enfoque equitativo con todos los que participan en la Mediación.</p>
---	---	---

La **Mediación DSF** se compromete a proteger la información que se reciba, mantenerla en secreto y no compartirla sin permiso previo. Si durante la etapa de mediación se recibe información catalogada como confidencial, ésta no se compartirá con otras unidades de la RSPO o con otras personas, a menos que la persona que suministró dicha información de su autorización o la información sea pública. Esto es para que las personas puedan expresarse libremente durante la mediación sin preocuparse del uso y el tratamiento que se le da a su información en otro lugar.

## Características de la mediación DSF

- La participación en la Mediación DSF es voluntaria y requiere el acuerdo de todas las partes involucradas.
- El objetivo es resolver los problemas de manera colaborativa y satisfactoria para todas las partes, en un entorno neutral y no judicial.
- Se trabaja directamente con la comunidad afectada y el miembro de la RSPO, y se involucra a partes interesadas clave según sea necesario.
- Al final, se publica un informe que resume la queja, las medidas tomadas y cualquier acuerdo alcanzado.

### Ruta de mediación

El objetivo de la mediación es lograr un **Acuerdo de Mediación DSF escrito que aborde las cuestiones planteadas en la Demanda para satisfacción mutua de las partes.**

Para ello se sigue la siguiente ruta:

<p><b>1. Nombramiento del equipo de mediación del DSF</b></p> <p>Se elige un mediador de la red global de expertos.</p> <p>El mediador trabaja de acuerdo con un código de conducta profesional y coordina con un administrador de casos.</p>	<p><b>2. Proceso</b></p> <p>Se firma un acuerdo de proceso que establece los términos de la mediación. El objetivo es llegar a un acuerdo que aborde las cuestiones planteadas en la queja.</p>	<p><b>3. Terminación de un proceso de Mediación DSF</b></p> <p>Se puede terminar unilateralmente por varias razones, como falta de progreso o incumplimiento de las partes.</p> <p>Si no se logra un acuerdo, se informa al panel de quejas y se registra en el case tracker como “no satisfactorio”.</p>
---	---	---

<p><b>4. Monitoreo de la RSPO</b></p> <p>Se supervisa la implementación del acuerdo para garantizar que satisfaga a todas las partes.</p>	<p><b>5. Costos de una mediación DSF</b></p> <p>Los costos son cubiertos por las partes involucradas y se determinan según su capacidad. Se puede proporcionar apoyo financiero a las partes que no puedan asumir todos los costos.</p>	<p><b>6. Resolución de quejas</b></p> <p>Si se llega a un acuerdo, se informa al Panel de Quejas (CP) y se actualiza el estado de la queja en la página web de RSPO, en el case tracker.</p>
---	---	--

## EL PROCESO DE MEDIACIÓN DSF

### PARTICIPACIÓN CIUDADADANA



Solo se puede acceder a la Mediación DSF si ambas partes en disputa acuerdan mutuamente participar en el proceso.

### CONFIDENCIAL



Ninguna información compartida durante el proceso de mediación será divulgada sin el consentimiento de todas las partes.

### INDEPENDIENTE E IMPARCIAL



La autoridad para tomar decisiones recae enteramente en las partes. La Mediación DSF no impone ningún juicio o decisión a ninguna de las partes.

## Recapitulando algunos de los mecanismos de participación ciudadana abiertos por la RSPO para lograr una agroindustria de palma de aceite sostenible

- Envío de Comentarios, durante el anuncio público sobre cumplimiento de Principios y Criterios RSPO: para empresas que desean ser parte de la membresía de RSPO
- Envío de comentarios, tras el anuncio de proyectos de nuevas plantaciones. Anuncios públicos)
- Participación en sesiones de Consentimiento libre, previo e información (CPLI)
- Participación en entrevistas con empresas auditoras, durante proceso de auditorias de certificación, y auditorias anuales.
- Brindar información para los Estudios de Impacto Social y Ambiental (EISA), y en Estudio de Altos Valores de Conservación (HCV)

### Reflexiones finales del módulo

#### Desafíos y Críticas

A pesar de sus beneficios, el sistema de quejas de la RSPO enfrenta algunos desafíos y críticas:

- Lentitud en el Proceso: Algunos críticos han señalado que el proceso puede ser lento y burocrático, lo que puede retrasar la implementación de soluciones.
- Aplicación y Cumplimiento: A veces, las soluciones propuestas no se implementan de manera efectiva, lo que genera dudas sobre la eficacia del sistema.
- Falta de conocimiento sobre la existencia y funcionamiento del sistema, por parte de los interesados.

## Conclusión

El Sistema de Quejas de la RSPO es una herramienta crucial para promover la sostenibilidad y la responsabilidad en la industria del aceite de palma. A través de la participación de las partes interesadas y la transparencia, este sistema busca abordar y resolver problemas relacionados con el incumplimiento de los estándares de la RSPO. Sin embargo, para que sea verdaderamente eficaz, es necesario abordar los desafíos relacionados con la lentitud y la aplicación de las soluciones, a través de las apelaciones en el procedimiento de quejas. A medida que la industria evoluciona, el sistema de quejas debe seguir adaptándose y evolucionando para garantizar que el aceite de palma se produzca de manera sostenible y responsable, respetando tanto a las personas como al planeta.

**Para aplicar correctamente los distintos mecanismos de participación ante la RSPO, es necesario que las comunidades y personas involucradas conozcan sobre el proceso que se vive en su localidad, de esta forma podrán usar correctamente los mecanismos, ya que varios de ellos tienen temporalidad limitada. Por ello también es recomendable apoyarse con una entidad de sociedad civil dispuesta asesorar y acompañar los procesos**



