	Procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) grupos de interés	Versión: 03-20
		Fecha Vigencia: Sep-30-2020
	CODIGO: P - MC - 01	Página: 1 de 8

1. OBJETIVO.

Mejorar las relaciones con los grupos de interés, demostrando receptividad, respeto y transparencia.

2. ALCANCE.

Está abierto a todos los individuos o grupos de personas que piensan haber sido afectados por las actividades de la empresa o de los actores de su cadena de valor. También está abierto a todos los individuos o grupos de personas que tienen preguntas o dudas acerca de las actividades de la empresa y solicitan información al respecto.

3. DEFINICIONES.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida.

Atención de solicitudes: Conjunto de actividades para analizar, proponer y llevar a cabo soluciones y respuestas oportunas a las solicitudes de los grupos de interés, dejando los registros correspondientes.

Petición: Solicitud presentada por un grupo de interés a fin de obtener información y/o consulta, para tener pronta respuesta a inquietudes o necesidades de interés general o particular.


Queja: Es la manifestación de inconformidad expresada por un grupo de interés respecto al incumplimiento de un tema acordado, trato recibido, es decir cuando una parte interesada siente que ha sido afectada, de forma directa o indirecta, por una acción de la empresa.

Ejemplo: Enviar información al cliente por fuera del tiempo establecido o un correo electrónico informando producto no cumple con especificaciones.

Reclamo: Es la manifestación de inconformidad, preocupación, problema o queja (percibidas o reales) expresada por un grupo de interés, y que desea que sea atendido y resuelto por la empresa. Puede llegar a comprometer patrimonio económico. En el caso de proveedores y clientes involucra el incumplimiento de requisitos contractuales.

Ejemplo: Descuentos en la facturación porque el producto no cumple con la especificaciones.

Sugerencia: Propuesta que formula un grupo de interés para el mejoramiento del desempeño de la empresa.

	Procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) grupos de interés	Versión: 03-20
		Fecha Vigencia: Sep-30-2020
CODIGO: P - MC - 01		Página: 2 de 8

Felicitación: Reconocimiento a la entidad o a un empleado por un aspecto positivo que merezca ser resaltado, agradecimientos por el servicio prestado.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial y otra situación potencialmente no deseable.

Acción de mejora: Acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.

PQRSF: Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Grupo de interés: Entidad o individuo que podría verse afectado significativamente por las actividades, productos y servicios de la organización informante o cuyas acciones podrían afectar a la capacidad de la organización para aplicar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos. Tomado del glosario del Global Reporting Initiative.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

4.1. Condiciones Generales

4.1.1. Las PQRS de los comités COPPAST, Comité de Convivencia laboral y lo relacionado con tratamiento de datos se manejan según los siguientes documentos.

- a. **I-GH-58 INSTRUCTIVO PARA GESTION DEL COPASST**
- b. **I-GH-60 INSTRUCTIVO PARA GESTION DEL COMITE DE CONVIVENCIA LABORAL**
- c. **PC-11-07 POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS**

4.1.2. Se han dispuesto los siguientes medios para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Buzón físico: Para reportar quejas relacionadas con el comité de convivencia laboral se han dispuesto un (1) buzón ubicado en la Portería Los Mangos en plantación y en Asistente Administrativa oficina Barraquilla.

Correo electrónico: Correo electrónico pqr@palcarmelo.com.

F-GD-06 Formato de comunicaciones externas recibidas


Formato de comunicaciones internas

F-MC-01 Formato peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Atención telefónica

Personal

Buzón

	Procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) grupos de interés	Versión: 03-20
		Fecha Vigencia: Sep-30-2020
	CODIGO: P - MC - 01	Página: 3 de 8

4.1.3. Este procedimiento es divulgado al personal de la empresa y partes interesadas para su conocimiento, entendimiento y sugerencias de mejora, es una construcción conjunta para fortalecer las relaciones en beneficio mutuo.

Algunas de las estrategias y medios para alcanzar una mayor difusión de la existencia y funcionamiento del procedimiento son los siguientes:


- Folletos de difusión interna y externa.
- Cartillas con dibujos o diagramas de cómo pueden radicar una PQRS principalmente para personas analfabetas, con discapacidad auditiva y de lenguaje.
- Circulares informativas, de carácter sencillo.
- En formato electrónico. Inicialmente debería tener una difusión especial, y superado un tiempo del establecimiento del proceso, podría dejarse como un apartado más de la web. En este apartado debe informarse sobre la ubicación de los sitios de atención, los procedimientos aplicables y cualquier información que sea útil para los grupos de interés.
- Cartelera ubicada en las instalaciones de la empresa.
- Charlas o sesiones informativas.

Se hará seguimiento a la eficacia de los diferentes medios utilizados en la comunicación interna y externa, y si fuera posible, se recomienda hacer un seguimiento del nivel de conocimiento general de la existencia del procedimiento y de su funcionalidad a lo largo del tiempo, midiendo la eficacia de cada uno de los canales de comunicación empleados, de modo que pudiera reforzarse el uso de aquellos medios de comunicación más efectivos.

En caso de que se requiera se cuenta con el panel de quejas RSPO, el Sistema de Quejas es un proceso que de manera justa, transparente e imparcial manejará y abordará debidamente las quejas contra los miembros de la RSPO. Es importante aclarar que este sistema, no pretende reemplazar los requisitos legales y los mecanismos vigentes. Las partes interesadas que pueden acceder son:

- Todos los miembros de la RSPO
- Los No miembros, incluidas las comunidades afectadas (y su representante designado), trabajadores y /o cualquier grupo de interés.

Este sistema de quejas no pretende ser un reemplazo de los requisitos legales y mecanismos vigentes por ningún organismo gubernamental regional, nacional o internacional. Los requisitos de la RSPO exigen la adhesión a dichos requisitos gubernamentales oficiales, y como tal, el sistema de quejas de la RSPO tiene el propósito de respaldarlos y complementarlos. Ver detalle guía **“Guía del sistema de quejas de RSPO”**.


	Procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) grupos de interés	Versión: 03-20
		Fecha Vigencia: Sep-30-2020
	CODIGO: P - MC - 01	Página: 4 de 8

4.2. Actividades

4.2.1. Recepción de PQRSF.

Los siguientes son los mecanismos para que las partes interesadas interpongan sus PQRSF.

- Enviar PQRSF por correo electrónico a la dirección pqr@palcarmelo.com.
- Enviar PQRSF por medio escrito, verbal o telefónico a las instalaciones de las oficinas en Barranquilla y entregar a la Auxiliar de Archivos y Servicios Generales, quién registra la recepción del memorando en el **F-GD-06 Formato de comunicaciones externas recibidas** y lo notifica al Coordinador Sostenibilidad.
- Enviar PQRSF por medio escrito, verbal o telefónico a las instalaciones de la plantación al Auxiliar de Portería, quién re quién registra la recepción del memorando en el **F-GD-06 Formato de comunicaciones externas recibidas**, y reportará al Director Gestión Humana y al Coordinador de Sostenibilidad, se debe seleccionar si corresponde con una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación según corresponda.
- En el caso que la persona que presente la PQRSF sea analfabeta, se le explicará quien le recibe la información y que le transcribirá la PQRSF al formato correspondiente y garantizará el anonimato.
- Si los reclamantes lo requieren se da la opción de acceso a asesoramiento independiente de carácter jurídico o técnico, la posibilidad de que los reclamantes escojan individuos o grupos que les apoyen y/o actúen como observadores, así como la opción de una tercera parte como mediadora.
- Se establecerán mecanismos de resolución de disputas (PQRSF) mediante acuerdos abiertos y consensuales con las partes afectadas relevantes.
- Las quejas se tratarán mediante mecanismos como (comité de Género, COPASST, Convivencia, y entre otros), con representación de género y, si fuera relevante, con representación de los trabajadores migrantes.
- Las quejas – PQRSF podrían ser internas (empleados) o externas. Y para cualquiera de los casos si el reclamante lo requiere se garantizará el anonimato correspondiente.
- Cuando el usuario es anónimo, las PQRSF son tramitadas siempre y cuando la información suministradas por él puedan y sean verificables.
- Se tendrán en cuenta documentos, como la guía aprobada por la Comisión de Derechos Humanos (CDH) '*Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar"*', de 2011.
- Si no se llega a una resolución de mutuo acuerdo, se pueden formular reclamos ante el sistema de quejas de la RSPO.
-

	Procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) grupos de interés	Versión: 03-20
		Fecha Vigencia: Sep-30-2020
	CODIGO: P - MC - 01	Página: 5 de 8

Las PQRSF anónimas recibidas de personal de la empresa por cualquiera de los medios, tendrán respuesta en las carteleras de la plantación ubicadas en kiosco, la esperanza, y en las carteleras de la oficina Barranquilla, donde estarán publicadas mínimo 15 días calendario, si se recibe de un grupo de interés externo se dará respuesta donde lo indique el grupo de interés, aunque no identifique sus datos personales. En caso de que no sea posible definir donde se debe dar respuesta se tomarán las medidas pertinentes a la solicitud en caso de que aplique.

En caso de que la solicitud sea referente a derechos legales, de uso o consuetudinarios relacionados con conflictos de tierras, ambientales y sociales que puedan presentarse alrededor de las actividades del cultivo de palma de Palmas Montecarmelo aplica el P-PE-04 Procedimiento para manejo de derechos consuetudinarios, conflictos, reparación y compensación.

Coordinador de Sostenibilidad, registra las PQRSF recibidas por el cliente, para su seguimiento en la hoja correspondiente del **F-MC-01 Formato peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**, y da traslado a los responsables dependiendo del grupo de interés de donde proviene la comunicación.


Profesional en Bienestar, registra las PQRSF recibidas de Grupos comunitarios/(Corregimientos Llerasca, Casacará – Juntas de acción comunal), ONG y Autoridades locales/ (Alcaldía Agustín Codazzi), para su seguimiento en la hoja correspondiente del **F-MC-01 Formato peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**, y dar traslado a los responsables dependiendo de la grupo de interés de donde proviene la comunicación.

Analista Gestión Humana, registra las PQRSF recibidas de la Administración pública/ entidades regulatorias como (ARL, EPS, IPS, Fondos de pensión, Ministerio del trabajo y protección social, UGPP) para su seguimiento en la hoja correspondiente del **F-MC-01 Formato peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**, y dar traslado a los responsables dependiendo del grupo de interés de donde proviene la comunicación.

Director Gestión Humana, registra las PQRSF recibidas de la administración pública/ entidades regulatorias relacionados con procesos laborales, Universidades, centros educativos, trabajadores y empleados que hayan laborado en la empresa, para su seguimiento en la hoja correspondiente del **F-MC-01 Formato peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**, y dar traslado a los responsables dependiendo del grupo de interés de donde proviene la comunicación.

Director Financiero y Abastecimiento, registra las PQRSF recibidas por socios y miembros de junta directiva, y revisoría fiscal para su seguimiento en la hoja correspondiente del **F-MC-01 Formato peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**, y dar traslado a los responsables dependiendo del grupo de interés de donde proviene la comunicación.

Coordinador Contable y Financiero, registra las PQRSF recibidas de la administración pública/ entidades regulatorias relacionados con procesos disciplinarios ante la sociedad como Dian, superintendencia, para su seguimiento en la hoja correspondiente del **F-MC-01**

	Procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) grupos de interés	Versión: 03-20
		Fecha Vigencia: Sep-30-2020
	CODIGO: P - MC - 01	Página: 6 de 8


Formato peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, y dar traslado a los responsables dependiendo del grupo de interés de donde proviene la comunicación.

4.2.2. Principios de objetividad en la gestión de PQRSF



4.3. Análisis de PQRSF.

El responsable de hacer recepción de la PQRSF se reúne con los cargos involucrados para determinar las causas y las acciones a implementar, y aplicar el **P-MC-02 Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora**. Esta información se comunica vía mail al Coordinador de sostenibilidad para hacer seguimiento de los avances de las actividades y/o decisiones tomadas.

	Procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) grupos de interés	Versión: 03-20
	CODIGO: P - MC - 01	Fecha Vigencia: Sep-30-2020

En caso de que se llegue a presentar un conflicto o disputa, se tomaran medidas de solución por medio de mecanismos legales.

- Mediación: Cuando un tercero imparcial facilita la negociación hasta alcanzar un acuerdo.
- Arbitraje: Es un método privado donde se somete voluntariamente a la tutela de un tercero de confianza y que este desprovisto de la condición de organización para la que trabajen llamado arbitro para que resuelva las diferencias.
- Conciliación: Facilitado por un tercero, que obliga el cumplimiento del acuerdo.

4.4. Respuesta al grupo de interés

El responsable de hacer recepción de la PQRSF da respuesta por correo electrónico o por memorando al grupo de interés de las acciones y/o decisiones tomadas en menos de 15 días calendario, con copia al Coordinador de Sostenibilidad. En caso de requerir un análisis adicional, se debe indicar al grupo de interés por el mismo conducto el plazo en que se dará respuesta, dejando evidencia escrita de esta información como soporte de su satisfacción, para hacer seguimiento y para servir de herramienta de análisis y soporte en el caso de reincidir en una PQRSF.

La atención de las PQRSF de los grupos de interés es prioritaria por las implicaciones que puede llegar a tener en términos económicos, legales y de relacionamiento.

En caso de disputas, se deberá evidenciar el proceso de cómo se resolvió el conflicto, así como su resultado.


Cuando el grupo de interés, después de realizada la solicitud, no entregue la información necesaria para el análisis de la situación, o simplemente no le interese continuar con el procedimiento, o abandone la solicitud por cualquier motivo, se dará un (1) mes de plazo máximo y se cerrará la solicitud, haciendo la anotación respectiva en el **F-MC-01 Formato peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**.

4.5. Seguimiento y cierre.

Analizar en comité de gerencia/Comité gestión integrada y revisión por la dirección, si las soluciones fueron eficaces, de lo contrario realizar un nuevo análisis por parte del responsable del proceso y los involucrados en dar solución.

En el caso de ser producto no conforme registrarlo en **F-MC-04 Control del producto no conforme**.

Si en los resultados de la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, se evidencian casos repetitivos que generen gran impacto en la empresa, se procede tramitar una acción correctiva o de mejora según el **P-MC-02 Procedimiento acciones correctivas, preventivas y o mejoras**.

	Procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) grupos de interés	Versión: 03-20
		Fecha Vigencia: Sep-30-2020
	CODIGO: P - MC - 01	Página: 8 de 8

El Coordinador de Sostenibilidad registra un seguimiento mensual, de las respuestas brindadas a los usuarios, con el fin de conocer su satisfacción a la respuesta.

Los soportes documentales de la solicitud y de su respectiva respuesta deben ser debidamente archivados por el responsable de dar trámite a cada respuesta.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N/A

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	REVISADO POR	APROBADO POR	MEDIO DE APROBACION
08/04/2013	01-13	Creación del documento	Coordinador SGC	Gerente	
04/11/2017	02-17	Se amplía el alcance incluyendo recepción de peticiones, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas conforme con la norma ISO 9001:2015, y cambia el nombre del procedimiento de quejas y/o reclamos a PQRS.	Coordinador SGI	Gerente	Aprobado por correo electrónico 11/04/2017
09/30/2020	03-20	Se especifican los casos puntuales que deben ser tratados por la Profesional en Bienestar, el Coordinador SST, Director Financiero y Abastecimiento, Director Gestión Humana, Auxiliar Administrativo, Coordinador Contable y Financiero. Se modifica el nombre del cargo "Coordinador SGI" a "Coordinador de Sostenibilidad"	Coordinador de Sostenibilidad	Gerente	Aprobado en reunión virtual 09/09/2020