

	Procedimiento de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSFD) grupos de interés	Versión: 09-24
		Fecha Vigencia: Jul-30-2024
	CODIGO: P - DS - 01	Página: 1 de 11

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 de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSFD) grupos de interés	Versión: 09-24
		Fecha Vigencia: Jul-30-2024
	CODIGO: P - DS - 01	Página: 2 de 11

Denuncia: Reporte formal de un comportamiento inusual y potencialmente delictivo en el curso normal de las operaciones en cualquier escenario y proceso y sobre el cual se brinde información verídica conducente a su validación y toma de acciones.

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.

PQRSFD: Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

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.

PQR+: Módulo desarrollado en aplicación powerapps para registrar y gestionar las PQRSFD recibidas por los diferentes actores

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

4.1. Condiciones Generales

4.1.1. Las PQRSFD 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, sugerencia, felicitaciones y denuncias.

Buzón físico: Para reportar PQRSFD se utiliza **F-MC-17 Formato PQRSFD buzón** y se deposita en los tres (3) buzones ubicados en la portería Los Mangos y en la zona de la esperanza en la plantación, y en la oficina administrativa en Barraquilla.

Correo electrónico: Correo electrónico pqr@palcarmelo.com.

	Procedimiento de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSFD) grupos de interés	Versión: 09-24
		Fecha Vigencia: Jul-30-2024
	CODIGO: P - DS - 01	Página: 3 de 11

F-GD-06 Formato de comunicaciones externas recibidas

Formato de comunicaciones internas

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

Atención telefónica: +57314501504, +573145951505

Atención telefónica vía whatsapp: +573145951505

Presencial, ya sea radicando los memorandos de manera personal en las oficinas de Barranquilla o plantación, o solicitando el **F-MC-01 Formato peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias para entregarlo en el buzón**

Presencial, durante las reuniones que se llevan a cabo con las comunidades locales y grupos étnicos, o durante las reuniones por área con los trabajadores de las diferente zonas. En ambos casos, en las actas de reuniones queda la constancia de la PQRSFD.

4.1.3. A partir del 01 de marzo del 2023 la empresa adoptó el aplicativo PQR+ de la plataforma powerapps de Microsoft para registrar y llevar la trazabilidad de la gestión de las PQRSFD en reemplazo del **F-MC-01 Formato peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias**.

- Link: <https://apps.powerapps.com/play/4c31d436-9587-4106-a79d-b324f5b1da0e?tenantId=3dba924a-b8c8-4f54-a0b4-448450133619&source=email&hint=a5da3ca1-b8c2-4b62-8c85-480ca8dacee0> .



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

	Procedimiento de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSFD) grupos de interés	Versión: 09-24
		Fecha Vigencia: Jul-30-2024
	CODIGO: P - DS - 01	Página: 4 de 11

4.1.5. 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 PQRSFD principalmente para personas analfabetas, con discapacidad auditiva y de lenguaje.
- Circulares informativas, de carácter sencillo.
- En formato electrónico. Ubicado en la página web: <http://www.palcarmelo.com/#proces>
- Cartelera ubicada en las instalaciones de la empresa.
- Televisor ubicado en las instalaciones de la plantación
- Charlas o sesiones informativas, reuniones de mejoramiento continuo.

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.

4.1.6. En caso de que la PQRSFD no pueda resolverse por mutuo acuerdo, se cuenta con el panel de quejas RSPO. El Sistema de Quejas de la RSPO es un proceso que de manera justa, transparente e imparcial, que 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. Los grupos de interés 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 de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSFD) grupos de interés	Versión: 09-24
		Fecha Vigencia: Jul-30-2024
	CODIGO: P - DS - 01	Página: 5 de 11

4.2. Actividades

4.2.1. Recepción de PQRSFD.

Los siguientes son los mecanismos para que los grupos de interés interpongan sus PQRSFD.

- Comunicar de manera verbal a los miembros del comité de ética/ Coordinador de Sostenibilidad o al Director Gestión del Talento Humano la PQRSFD para que lo registre en el **F-MC-17 Formato recepción PQRSFD** y este a su vez informar al cargo responsable de gestionar la PQRSFD.
- Enviar PQRSFD por correo electrónico a la dirección pqr@palcarmelo.com.
- Registrar PQRSFD en el **F-MC-17 Formato recepción PQRSFD** y se deposita en uno de los tres (3) buzones ubicados en el kiosco ubicado en la portería Los Mangos y en la zona de la esperanza en la plantación, y en la oficina administrativa en Barraquilla. El miembro del comité de convivencia laboral es responsable de hacer seguimiento periódico a los registros de PQRSFD que se hayan recibido por medio de los buzones es y hacer entrega al Auxiliar de Talento Humano los **F-MC-17 Formato recepción PQRSFD** que no correspondan con casos de convivencia, acoso laboral o sexual para que se registre en el aplicativo **PQR+**.
- Enviar PQRSFD por medio escrito 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 envía por correo electrónico al Auxiliar de Talento Humano quien lo registra en el aplicativo **PQR+**.
- Enviar PQRSFD por escrito y sellada a las instalaciones de la plantación y entregar al Auxiliar Talento Humano entregar al Auxiliar de Portería, quién identifica si corresponde con un una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia para registrar en el módulo de PQR+.
- En el caso que la persona que presente la PQRSFD sea analfabeta, se le explicará quien le recibe la información y que le transcribirá la PQRSFD al formato correspondiente y garantizará el anonimato. De igual manera, la persona analfabeta tiene la opción de solicitar a una persona de su confianza para redactar la PQRSFD y registrarla en los medios establecidos por la empresa.
- Las PQRSFD 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 Barraquilla, 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

	Procedimiento de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSFD) grupos de interés	Versión: 09-24
		Fecha Vigencia: Jul-30-2024
	CODIGO: P - DS - 01	Página: 6 de 11

respuesta se tomarán las medidas pertinentes a la PQRSFD en caso de que aplique.

- 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 (PQRSFD) mediante acuerdos abiertos y consensuales con las partes afectadas relevantes.
- Las quejas se tratarán mediante mecanismos como (comité de ética, comité de género, COPASST, Convivencia), con representación de género y, si fuera relevante, con representación de los trabajadores migrantes.
- Las quejas – PQRSFD podrían ser internas (trabajadores) o externas. Y para cualquiera de los casos si el reclamante lo requiere se garantizará el anonimato correspondiente.
- Cuando el usuario es anónimo, las PQRSFD son tramitadas siempre y cuando la información suministrada por 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.

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 se aplica el **P-PE-04 Procedimiento para manejo de derechos consuetudinarios, conflictos, reparación y compensación.**

Coordinador de Sostenibilidad, registra las PQRSFD recibidas por el cliente, para su seguimiento en el aplicativo **PQR+** para dar traslado a los responsables dependiendo del grupo de interés de donde proviene la comunicación.

Auxiliar de - Talento Humano, registra las PQRSFD recibidas de Grupos comunitarios/(Corregimientos Llerasca, Casacará, y veredas Los manguitos, La Europa, La Concordía – Juntas de acción comunal), ONG y Autoridades locales/ (Alcaldía Agustín Codazzi), para su seguimiento en el aplicativo **PQR+** y dar traslado a los responsables dependiendo de la grupo de interés de donde proviene la comunicación.

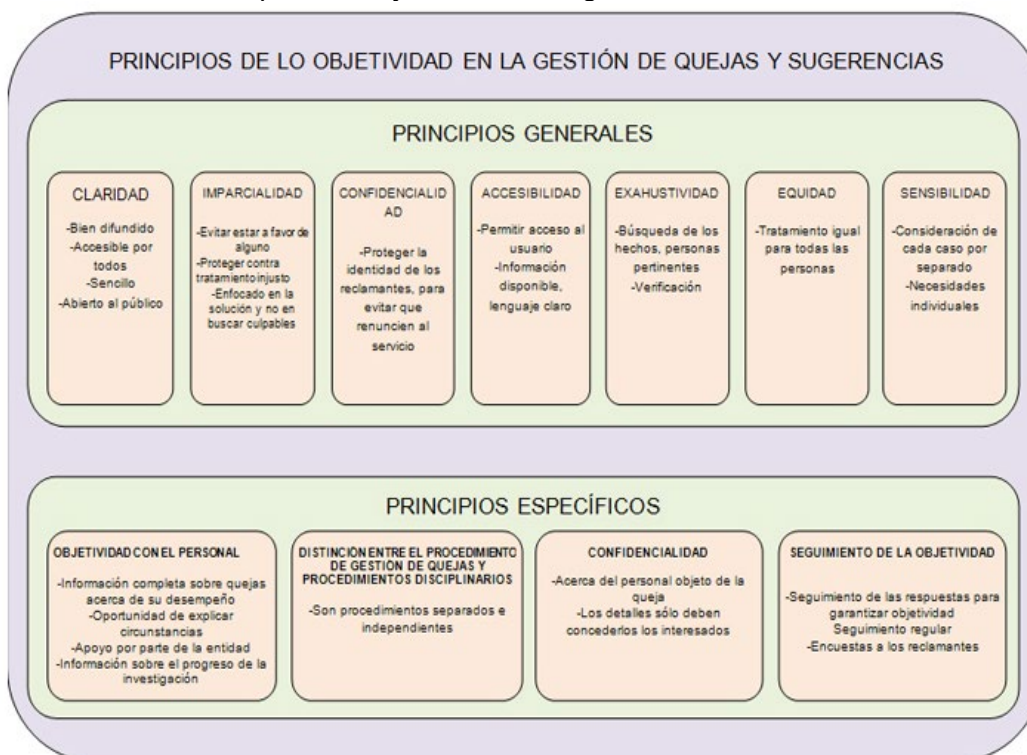
Auxiliar de Talento Humano, registra las PQRSFD recibidas de la Administración pública/ entidades regulatorias como (ARL, EPS, IPS, Fondos de pensión, Ministerio del trabajo y protección social, UGPP) para su seguimiento en el aplicativo **PQR+** y dar traslado a los responsables dependiendo del grupo de interés de donde proviene la comunicación.

	Procedimiento de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSFD) grupos de interés	Versión: 09-24
		Fecha Vigencia: Jul-30-2024
	CODIGO: P - DS - 01	Página: 7 de 11

Auxiliar de Talento Humano, registra las PQRSFD 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 el aplicativo **PQR+**, y dar traslado a los responsables dependiendo del grupo de interés de donde proviene la comunicación.

Auxiliar de Talento Humano, registra las PQRSFD recibidas por los trabajadores que queden registradas como tareas en las actas de las reuniones de mejoramiento continuo de las diferentes zonas, para su seguimiento en el aplicativo **PQR+**, y dar traslado a los responsables dependiendo del grupo de interés de donde proviene la comunicación. No se registraran en el aplicativo PQR+ las PQRSFD que se reciban durante la reunión y que en el mismo ejercicio se entregue respuesta por parte de alguno de los representantes de la empresa.

4.2.2. Principios de objetividad en la gestión de PQRSFD



4.3. Análisis de PQRSFD.

	Procedimiento de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSFD) grupos de interés	Versión: 09-24
		Fecha Vigencia: Jul-30-2024
	CODIGO: P - DS - 01	Página: 8 de 11

El responsable de hacer recepción de la PQRSFD se reúne con los cargos involucrados para determinar las causas y las acciones a implementar, y si es considerada una acción correctiva, preventiva o de mejora para aplicar el **P-DS-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.

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 trabajan 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 PQRSFD 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 y registra el avance en el aplicativo **PQR+**.

A partir del 01 de septiembre del 2023 la empresa modifica el plazo de respuesta especificando que corresponden con quince (15) días hábiles laborales de lunes a sábado. En los casos en que el grupo de interés no especifique medio para dar respuesta la empresa se publicará la respuesta en las carteleras de la plantación ubicadas en kiosco, la esperanza, y en las carteleras de la oficina Barranquilla, donde estarán publicadas mínimo quince (15) días calendario, y si la PQRSFD 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 PQRSFD en caso de que aplique.

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 PQRSFD y registrar el avance en el aplicativo **PQR+**.

La atención de las PQRSFD 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 de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSFD) grupos de interés	Versión: 09-24
		Fecha Vigencia: Jul-30-2024
	CODIGO: P - DS - 01	Página: 9 de 11

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 aplicativo **PQR+**.

4.5. Seguimiento y cierre.

Cada responsable de gestionar las PQRSFD registra en el en el aplicativo **PQR+**. las acciones llevadas a cabo para el seguimiento y cierre eficaz de la PQRSFD.

Durante el comité de gerencia/Comité gestión integrada y revisión por la dirección, la Gerencia y los responsables de procesos analizan el cumplimiento del indicador de PQRSFD y proponen las acciones preventivas, correctivas y de mejora correspondientes 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, aplicando el **P-DS-02 Procedimiento acciones correctivas, preventivas y o mejoras**.

Mientras que durante el comité de ética se analizará el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la eficacia de la respuesta, y si corresponde realizar un nuevo análisis por parte del responsable del proceso y los involucrados en dar solución.

El Coordinador de Sostenibilidad registra un seguimiento anual, 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.

En el caso que la PQRSFD corresponda a una queja relacionada con el cliente y corresponda a un producto no conforme se procederá a registrar en **F-MC-04 Control del producto no conforme**.

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 los grupos de interés conforme con la norma ISO 9001:2015, y cambia el	Coordinador SGI	Gerente	Aprobado por correo electrónico 11/04/2017

	Procedimiento de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSFD) grupos de interés		Versión: 09-24
	CODIGO: P - DS - 01		Fecha Vigencia: Jul-30-2024
			Página: 10 de 11

		nombre del procedimiento de quejas y/o reclamos a PQRS.			
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 cago "Coordinador SGI" a "Coordinador de Sostenibilidad"	Coordinador de Sostenibilidad	Gerente	Aprobado en reunión virtual 09/09/2020
06/30/2021	04-21	Se incluye el F-MC-17 Formato recepción PQRSFD para recibir PQRSFD directamente desde los buzones de sugerencia y que el Auxiliar Portería pueda llevar trazabilidad de aquellas PQRSFD que se comuniquen verbalmente.	Coordinador de Sostenibilidad	Gerente	Aprobado en reunión virtual 06/02/2021
10-12-2021	05-21	Se agregan los elementos de denuncia en concordancia con el SAGRILAF y PTEE, y se excluye la gestión de PQRSFD bajo la responsabilidad del Director Financiero y Abastecimiento, y del Coordinador Contable y Financiero	Coordinador de Sostenibilidad	Gerente	Revisión por la dirección del SGI 2021 02/17/2022
03-30-2023	06-23	Se reemplaza el F-MC-17 Formato recepción PQRSFD por la aplicativo PQR+, y el cargo Director Gestión Humana por Director Gestión del Talento Humano, y Profesional Bienestar por Director Gestión Talento Humano.	Coordinador de Sostenibilidad	Gerente	Correo electrónico enviado el 03/14/2023
09-01-2023	07-23	Se especifican los plazos de respuesta de PQRSFD pasando de 15 días calendario a quince (15) días hábiles laborales de lunes a sábado.	Coordinador de Sostenibilidad	Gerente	Correo electrónico enviado el 09/01/2023
10-30-2023	08-23	Especifican como medio para recepción de PQRSFD	Coordinador de Sostenibilidad	Gerente	Correo electrónico enviado el 10/27/2023

	Procedimiento de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSFD) grupos de interés	Versión: 09-24
		Fecha Vigencia: Jul-30-2024
	CODIGO: P - DS - 01	Página: 11 de 11

		Atención telefónica: +573145951504, +573145951505 Atención telefónica vía whatsapp: +573145951505 Personal/ Radicando los memorandos de manera personal Actas de reuniones de mejoramiento continuo por áreas. Además, se presentan opciones para el caso que la persona que interpone la PQRSFD sea analfabeta, y los mecanismos para responder PQRSFD anónimas.			
07-30-2024	09-24	En la actividad 4.2.1.Recepción de PQRSFD. Cambio de Director Talento Humano por Auxiliar Talento Humano, y el manejo para las PQRSFD recibidas por trabajadores durante las reuniones de mejoramiento continuo para cerrar acción No 1110-C y No 1114-C de auditoría inicial de certificación RSPO 2024. Se establece al Auxiliar Talento Humano como responsable de la recepción de PQRSFD físicas en la plantación.	Coordinador de Sostenibilidad	Gerente	Correo electrónico enviado el 07/30/2024