

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON GRUPO DE INTERES (PQRSF)	Código: PRO-GH-007
		Versión: 05
		Fecha: 30-07-2024

DISTRIMORA LTDA

NIT: 890923535-9



	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON GRUPO DE INTERES (PQRSF)	Código: PRO-GH-007
		Versión: 05
		Fecha: 30-07-2024

1. OBJETIVO

1.1 Objetivo General.

Determinar los lineamientos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o cualquier inquietud por parte de los grupos de interés. Así como establecer las estrategias de comunicación por parte de la empresa hacia sus partes interesadas.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica para todos los grupos de interés de DISTRIMORA LTDA. que son de gran relevancia, por tal razón tal razón a continuación se realiza un listado de quienes las conforman:

1. Gobierno nacional, autoridades locales y regionales.
2. Empleados de la Organización DISTRIMORA LTDA.
3. Comunidades de influencia.
4. Clientes finales de los productos.
5. Proveedores de insumos (materiales) y servicios.
6. Instituciones.
7. Contratistas.

Para más detalles consultar la matriz de partes interesadas GC-SH-FR-61 del sistema de gestión del núcleo palmero

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON GRUPO DE INTERES (PQRSF)	Código: PRO-GH-007
		Versión: 05
		Fecha: 30-07-2024

3. DEFINICIONES.

3.1 Solicitante

Para efectos del presente procedimiento, se entiende como solicitante cualquier persona o entidad que realice una solicitud a DISTRIMORA LTDA, Por cualquier canal de los dispuestos por la empresa; verbalmente, escrito, correo electrónico, llamada directa.

3.2 Partes interesadas

Persona o un grupo de personas con un interés legítimo y/o demostrable que está positiva o negativamente afectado por las actividades de la organización.

3.3 Petición

Es una solicitud realizada por algún grupo de interés para que la empresa le suministre información y/o colaboración en algún tema específico.

Queja

Es la manifestación de inconformidad expresada por un grupo de interés respecto al trato recibido o al comportamiento ético o mal servicio por parte de algún representante de la empresa.

3.5 Reclamo

Es la manifestación de inconformidad expresada por un grupo de interés respecto de un producto o servicio acordado con la empresa.

3.6 Sugerencia

Es la manifestación de alguien que, estando satisfecho con su relación con la empresa, desea dar una recomendación sobre cómo se puede mejorar su desempeño.

3.7 Felicitaciones.

Acción de reconocer o distinguir a una persona, área o proceso entre las demás, por sus condiciones, actitudes, aptitudes o su desempeño en el trabajo, como consecuencia de sus características y acciones diferenciales.

3.8 Queja en DDHH y/o DIH

Es la expresión de insatisfacción hecha a la organización, originada en percepciones de violaciones/abusos/no respeto/vulneración a los DDHH o infracciones al DIH por parte de sus grupos de interés, relacionados con los compromisos, actuaciones, entre otros de la empresa.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Comunicaciones desde la organización.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON GRUPO DE INTERES (PQRSF)	Código: PRO-GH-007
		Versión: 05
		Fecha: 30-07-2024

El Administrador general debe programar dos reuniones al año para comunicarse abiertamente con sus colaboradores, con el fin de tratar temas de índole laboral, de salud y bienestar y debe dejar constancia de los temas tratados en un acta; cualquier solicitud presentada en esta reunión debe quedar registrada siguiendo las pautas establecidas en este procedimiento.

El Administrador o a quien el designe, debe coordinar la inducción a los trabajadores, contratistas y visitantes, antes de iniciar sus actividades dentro de las instalaciones, para comunicar lo relacionado con la presentación y políticas de la empresa, peligros, riesgos, aspectos e impactos ambientales y plan de emergencias. De esta comunicación siempre se debe dejar evidencia escrita en la que se pueda demostrar que el trabajador, contratista o visitante fue informado y se comprometió a cumplir con los procedimientos internos. El contenido y la duración de la inducción se establecen de acuerdo con el motivo de ingreso a las instalaciones, así:

ASPECTOS POR TRATAR EN LA INDUCCIÓN				
Tema	Responsable	Empleado	Contratista	Visitante
Presentación general de DISTRIMORA LTDA	Coordinador HSEQ	Si	si	si
Enfoque estratégico (misión, visión, valores, políticas, objetivos, etc.)				
(organigrama)				Según el objetivo de la visita
Temas específicos: peligros y riesgos, aspectos e impactos ambientales, plan de emergencias, seguridad física dentro de las instalaciones.				
Inducción específica al cargo	Coordinador HSEQ	si	No aplica	No aplica

Como instrumentos se utilizarán la presentación denominada INDUCCIÓN. Los siguientes documentos de manejo relacionados con aspectos ambientales, sociales y legales están a disposición del público y se debe dar acceso a su consulta cuando cualquier grupo de interés haga una petición al respecto.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON GRUPO DE INTERES (PQRSF)	Código: PRO-GH-007
		Versión: 05
		Fecha: 30-07-2024

Documento	Responsable del archivo y de suministrar la información
Títulos de propiedad / derechos de uso de la tierra	Administrador General
Documentos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Coordinador HSQE
Evaluaciones de impactos ambientales y sociales y sus respectivos planes	Coordinador HSQE
Documentación concerniente a Altos Valores de Conservación (AVC) y Altas Reservas de Carbono (HCS).	Coordinador HSQE
Registros de quejas y reclamos (diferentes a clientes)	Coordinador HSQE
Código de Ética	Coordinador HSQE
Precios actuales de la fruta	Administrador General

Cuando se reciba una petición de información sobre cualquiera de los documentos anteriormente relacionados (ya sea personalmente, por teléfono, por correo electrónico, etc.) el responsable de suministrarla debe atender al grupo de interés y acordar con este el medio para darle a conocer la documentación, según las condiciones particulares de la información requerida.

4.2 La responsabilidad por la atención de las solicitudes depende del asunto de la solicitud, así:

Asunto	Responsable de la atención
Acoso laboral	Comité de Convivencia Laboral.
Ambiental o sanitario	Coordinador HSEQ.
Comercial (proveedores)	Administrador General.
Actuaciones de carácter legal (civiles, laborales, administrativas o penales entre otras)	Jurídico.
Financiero (estadísticas, auditorías, etc.)	Representante Legal o quien él designe.
Liquidaciones y pagos de nómina	Coordinador HSEQ
Queja de terceros por mal comportamiento de un trabajador.	Administrador General.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON GRUPO DE INTERES (PQRSF)	Código: PRO-GH-007
		Versión: 05
		Fecha: 30-07-2024

Laboral o salarial	Administrador General.
Préstamos directos a trabajadores.	Representante Legal o Administrador general.
Relacionamiento con la comunidad (solicitudes de los vecinos, contratistas u otros grupos de interés)	Administrador general o coordinador HSEQ.
Seguridad y salud en el trabajo	COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo) o coordinador de HSEQ
Otros	Quien designe el Representante Legal o administrador general.

4.3 Comunicaciones desde los grupos de interés

- Las solicitudes de los grupos de interés (quejas, reclamos, sugerencias o peticiones, felicitaciones) y las que se deriven de reuniones internas de la empresa como: comités de género, COPASST, reuniones de la administración general con sus empleados, pueden recibirse a través de correspondencia, correo electrónico, vía telefónica, personalmente o a través de los buzones que han sido instalados en la caseta de reuniones y en el área administrativa. Quien realice la solicitud puede pedir que se conserve el anonimato, lo cual debe ser garantizado por la empresa.
- El trámite realizado a una PQRSF de carácter anónimo se publicará en la cartelera del área donde pudo haberse presentado el hecho objeto de evaluación, a través de un documento en el que se expondrán unas consideraciones generales que le permitirán al quejoso anónimo evidenciar las acciones adelantadas por el responsable de la atención respectiva.
- Cualquier empleado que reciba una solicitud de un grupo de interés por cualquier medio, debe informarla inmediatamente al Coordinador HSEQ, para que la registre en la base de datos creada para tal fin FRE-GH-016 CONTROL DE SOLICITUDES DE GRUPOS DE INTERÉS e informe al responsable de atenderla para darle solución oportuna.
- En caso de que la persona que constituye un grupo de interés sea analfabeta, le corresponderá la recepción de la queja, reclamo, sugerencia o petición al personal indicado en el párrafo anterior, quien le informará al interesado que podrá estar asistido por una tercera persona, para que ésta dé fe de lo expuesto, suministre datos sobre el contacto definido y ratifique el contenido escrito de la información suministrada.
- La respuesta dada a las diferentes solicitudes (quejas, reclamos, sugerencias o peticiones), provenientes de un grupo de interés en condiciones de analfabetismo, será dada al interesado y a su contacto, de forma verbal y por escrito, para lo cual se hará la respectiva citación con la suficiente antelación, por el responsable de atender su solicitud.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON GRUPO DE INTERES (PQRSF)	Código: PRO-GH-007
		Versión: 05
		Fecha: 30-07-2024

- Los responsables de la atención de las diferentes solicitudes deben encargarse de tramitar la respuesta con el apoyo del coordinador HSEQ.
- En casos de requerimientos de autoridades u organismos de control la respuesta debe estar firmada por el Representante Legal, salvo que éste haya delegado dicha función en otro directivo.
- La atención de las solicitudes (quejas, reclamos y de los grupos de interés), es prioritaria por las implicaciones que puede llegar a tener en términos económicos o legales. Por tal motivo se debe dar respuesta en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, excepto en los casos de acoso laboral, para los cuales aplicará lo establecido en el reglamento de comité de convivencia laboral, y en los casos de requerimientos de las autoridades, en los cuales el plazo será el establecido por ellas.
- La atención de las diferentes solicitudes (quejas, reclamos, sugerencias o peticiones de los grupos de interés), debe realizarse para definir una respuesta que, en lo posible, sea satisfactoria para ellos, siempre que esté alineada con el direccionamiento estratégico de la empresa. En caso de ser negativa, el responsable de esta solicitud deberá explicar la razón por la cual no pudo ser atendida conforme los requerimientos del peticionario.
- Los soportes documentales de la solicitud y de su respectiva respuesta deben ser debidamente archivados por el Coordinador HSEQ. 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 cerrará la solicitud, haciendo la anotación respectiva en los registros correspondientes.
- Una vez se haya dado respuesta a la solicitud, se debe registrar en la base de datos, así:
- Si la respuesta a la solicitud corresponde exactamente a lo pedido, el Coordinador HSEQ registrará la verificación como satisfactoria.
- En el caso que las respuestas a las solicitudes hayan sido negativas, el Coordinador HSQE debe registrar la satisfacción después de verificar el cierre de la solicitud en los documentos respectivos.

Nota.

Como empresas certificadas por RSPO garantizamos la divulgación del mecanismo de quejas de RSPO a nuestros grupos de interés, con el fin de que pueden acudir a esta instancia en cualquier momento. Este mecanismo “Proporciona un marco y un mecanismo para que la RSPO aborde las quejas contra cualquier miembro de la RSPO. Garantiza que cualquier supuesta infracción de documentos clave específicos de la RSPO, incluidos los estatutos, los reglamentos, el código de conducta, los principios y criterios para la producción sostenible de aceite de palma y el sistema de certificación de la RSPO, entre otros, se resuelva de manera justa, imparcial y transparente; y protege la integridad de la RSPO”.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON GRUPO DE INTERES (PQRSF)	Código: PRO-GH-007
		Versión: 05
		Fecha: 30-07-2024

Cualquier persona puede acceder a este mecanismo a través del Portal de quejas de RSPO: <https://rspo.my.site.com/Complaint/s/>. En caso de ser notificados de alguna queja en contra de las empresas, se registrará y atenderá de acuerdo con lo estipulado en el presente procedimiento y en el sistema de quejas de RSPO.

4.4 Administración de los buzones

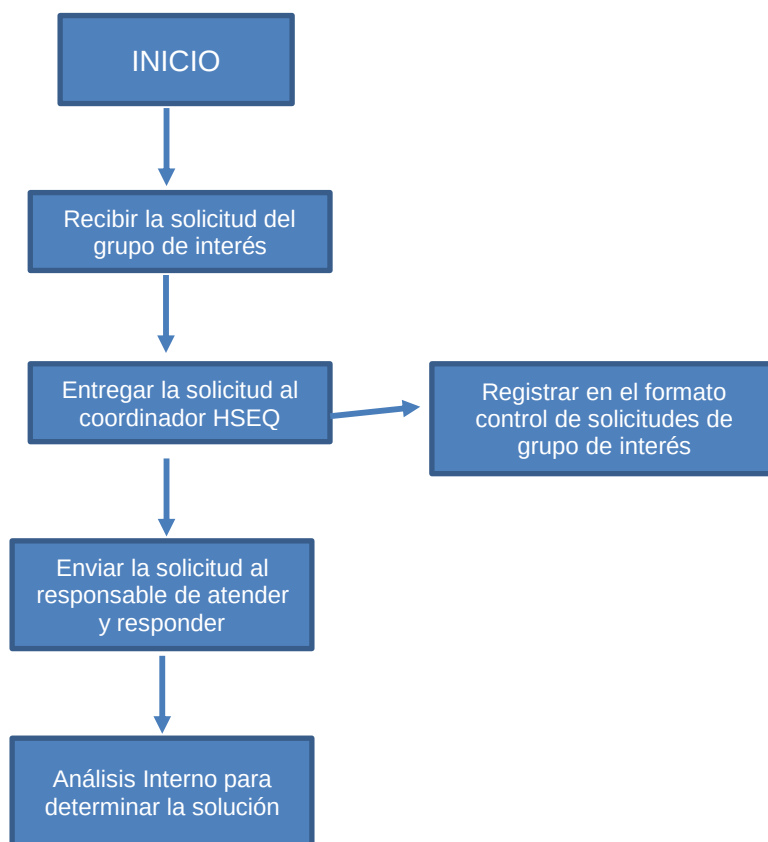
El seguimiento de los buzones de PQRSF estará a cargo del Coordinador HSEQ, quien se encargará de recoger cada (15) días las PQRSF del buzón.

El coordinador HSEQ utilizará el formato FRE-GH-017 para registrar las PQRSF encontradas en el buzón. Se diligenciará la fecha de recepción, parte interesada y en observación la información encontrada. Si no hay PQRSF se indicará en el formato.

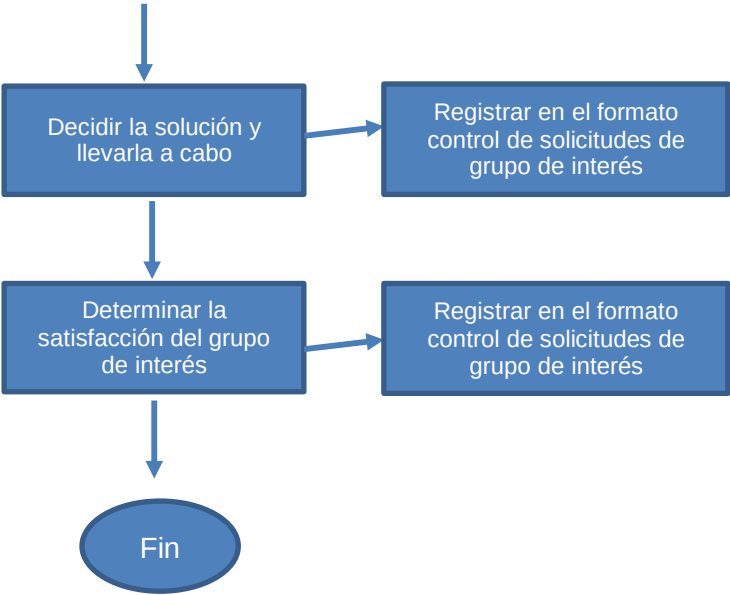
Las PQRSF encontradas en el buzón se deberán entregar al Coordinador HSEQ para capturarla en la base de datos correspondiente, según lo establecido en el presente documento monitorear el estado de la entrega y satisfacción de la respuesta.

Las llaves de todos los buzones estarán a cargo del Coordinador HSEQ de la empresa y se dejará una copia, la que se entregará al administrador General.

5. FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON GRUPO DE INTERES (PQRSF)	Código: PRO-GH-007
		Versión: 05
		Fecha: 30-07-2024



CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del Cambio
01	30-06-2022	ALDIN ELENA	JOSE MANUEL MORA	Primera versión
02	30-03-2023	ALEX PICON	JOSE MANUEL MORA	Actualización del procedimiento
03	30-01-2024	ALEX PICON	JOSE MANUEL MORA	Actualización del procedimiento
04	30-03-2024	ALEX PICON	JOSE MANUEL MORA	Actualización del procedimiento
05	30-07-2024	ALEX PICON	JOSE MANUEL MORA	Actualización del procedimiento