I. OBJETIVO:

Fortalecer el proceso de mejora continua a lo interno de la empresa, externo y fincas socias mediante el desarrollo de un sistema de control, evaluación, atención y seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias.

II. ALCANCE

Este procedimiento se desarrolla de manera participativa y es de uso de empleados, comunidades, productores socios, pequeños productores e independientes, proveedores, contratistas, clientes y demás partes interesadas en las actividades de PALMASA.

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

*Para quejas relacionadas con acoso sexual y otro tipo de acoso se debe recurrir al procedimiento específico para ello.

III. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

1. **Queja**: Expresión de la insatisfacción hecha a la organización, relativa a sus productos y/o servicios, inoportuna atención de una solicitud, que incurra en una inconformidad por parte de la persona que expuso o planteo su queja.
2. **Reclamo:** Es la acción y efecto de oponerse a algo expresando su inconformidad de manera más fuerte ya sea verbal o escrita.
3. **Sugerencia:** Proposición o idea que ofrece un usuario tanto interno como externo para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo.
4. **PQRS:** Procedimiento de quejas, reclamos y sugerencia.
5. **QRS:** Quejas, reclamos y sugerencia.
6. **Asesoramiento independiente:** Práctica que consiste en brindar ó buscar conocimiento de algún tema de relevancia que requiera un conocimiento técnico muy específico.
7. **Derechos humanos**, **DD. HH:** son aquellas libertades, facultades, instituciones o reivindicaciones fundamentadas en la dignidad humana.

8. **Defensor de los derechos humanos:** es una persona que trabaja, de manera pacífica, en favor de los derechos proclamados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

9. **Denunciante:** Persona que hace una denuncia ante los tribunales o ante la administración.
10. **Portavoz:** Persona que está autorizada para hablar en nombre y representación de un grupo o de cualquier institución o entidad.
11. **Usuarios:** clientes internos y externos.

    6.1 Clientes internos: son todos los empleados dentro de la empresa que participan en el proceso de producción y prestación de servicios a través de un sistema de gestión de calidad.

    6.2 Clientes externos: son todas aquellas personas que están fuera de la empresa y que de alguna manera la empresa presta sus servicios o productos o los recibe de ellos.

IV. RESPONSABILIDADES.

1. **La Gerencia es responsable de:**

- Aprobar los Procedimientos
- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos de quejas y reclamos.

2. **Área Social y Recursos Humanos de la Empresa.**

- Elaborar/modificar de manera participativa con las partes interesadas el procedimiento de quejas, reclamos o sugerencias (PQRS).
- Encargados de recibir y gestionar las quejas y reclamos.
- Evaluar y transferir al área responsable.
- Hacer seguimiento a la elaboración de la respuesta por parte del área responsable
- Recibir la respuesta por parte del área responsable, publicarla si la queja fuera anónima de no ser así, gerencia hablará con la persona afectada y ambas partes firmaran una constancia.
- Darle seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias expuestas.

3. **Propietarios, Administradores de Fincas.**

- Encargados de tener un buzón QRS y entregar la llave al supervisor agrícola
- Tener los procedimientos, formatos de QRS y lápiz disponible a lado del buzón.
- Presenciar la revisión del buzón junto con el Supervisor Agrícola de PALMASA y un testigo.
- Estar pendiente de la respuesta por parte del área social de PALMASA y darle seguimiento.
- Recibir la respuesta por parte del área responsable, publicarla si la queja fue anónima de no ser así, el técnico o propietario hablara con la persona afectada y ambas partes firmaran una constancia.
- Darle seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias expuestas.

4. **Supervisores Agrícolas**

- Solicitar la llave del buzón al propietario o Administrador de finca.
- Revisar el buzón junto con el administrador y un testigo, luego trasladar la queja, sugerencia o reclamo al área Social de la empresa. La revisión se realizará en cada visita que el técnico haga a la finca.
- Llevar la QSR al área social de la empresa, darle seguimiento, transferir las respuestas al administrador o propietario si es anónima de no ser así, el supervisor agrícola o propietario hablará con la persona afectada.

5. **Encargado del área social**

- Revisar el buzón de QRS de la planta extractora junto con dos testigo y registrar la actividad en el formato de revisión de buzón QRS.
- Registrar en el sistema de comunicaciones cada una de las quejas, reclamos y sugerencias.
- Mantener actualizado el sistema de quejas y reclamos.

V. DESCRIPCIÓN.

1. **Revisión del Buzón de Quejas**
   Planta Extractora y Comunidades de influencia a PALMASA:
   Esta actividad debe de realizarse por el área social de la empresa cada 15 días en presencia de dos testigos y registrar en el formato correspondiente.
   Plantaciones:
   Esta actividad debe de realizarse por el supervisor agrícola de la empresa durante la vista a las finca o por lo menos una vez al mes en presencia del administrador y un testigos, luego registrar en el formato correspondiente.

2. **Recepción de la QRS:**
   Planta Extractora y Comunidades de influencia a PALMASA.

- Los usuarios internos/externos una vez tengan la inquietud o inconformidad para anteponer una queja en la empresa o de igual manera manifestar una sugerencia podrán hacerlo mediante:
  - **Física:** Buzón de quejas (ubicado en el plantel de la empresa), los empleados, socios o personas de la comunidad pueden depositar o realizar a través de un formato que está ubicado a la par del buzón, ya sea una queja, sugerencia, recomendación o solicitud. También los usuarios pueden realizar su QRS en cualquier tipo de papel.
  - **Verbal**: en las instalaciones de PALMASA y serán atendidos directamente por el personal encargado del área Social, recurso humanos o Gerencia.
  - **Teléfono:** 2408-0163 y 9456-4575
  - **Correo:** areasocial.palmasa@gmail.com

- Recurso humano o el Área Social son los encargados de recibir las quejas.

Plantaciones

- Los usuarios internos/externos una vez tengan la inquietud o inconformidad de anteponer una queja a la plantación o de igual manera manifestar una sugerencia serán atendidos directamente por el administrador, propietario de la finca, supervisores técnicos o por medio del buzón de quejas ubicados en cada una de las fincas, en donde se cuenta con un

formato de comunicaciones para realizar ya sea una queja, sugerencia, recomendación y solicitud.

- **La queja puede ser presentada vía:**
  - **Física:** Una vez llenada la QRS depositarlo en el buzón de la finca.
  - **Verbal:** en las instalaciones de las finca serán atendidos directamente por el administrador, productor o supervisor agrícola.
  - **Teléfono:** 2408-0163 y Cel. 9456-4575
  - **Correo:** **areasocial.palmasa@gmail.com**

Las respuestas se darán a través del apoyo del área social en coordinación con el productor y/o administrador de finca y en algunos casos por los técnicos agrícolas de PALMASA.

Comunidades Cercanas.
Se socializará el PQRS con las comunidades de influencia, y para las personas analfabetas se les capacitara mediante una presentación ilustrativa por parte del área social para que pueda ser comprendido dicho procedimiento.

- En la comunidad se puede hacer de dos formas:
  1. Durante la visita de PALMASA o actividades que se realicen con los diferentes entes cercanos a la comunidad, el QRS será recibido por la persona del área social, recursos humanos o equipo de certificación que acompañen el evento.

  2. Personalmente: en las instalaciones de PALMASA y serán atendidos directamente por el personal encargado del área social, recursos humanos ó Gerencia.

- La queja puede ser presentada igualmente vía:
  - Física: presentar el formato de comunicaciones en la oficina o depositarlo en el buzón.
  - Verbal: la persona de recibir la queja es la encargada de llenar el formato.
  - Teléfono: 2408-0163 y 9456-4575
  - Correo: **areasocial.palmasa@gmail.com**

“TODAS LAS QUEJAS PODRÁN REALIZARSE DE MANERA ANÓNIMA NO IMPORTA EL MEDIO QUE SE UTILICE PARA INTERPONER LA QUEJA.”

3. **Traslado de la queja al área correspondiente:**
   - En la Planta extractora, el área social traslada la queja a Recurso humano/Gerencia para tomar lectura de la misma.
   - En la finca el supervisor agrícola es el que se encargará de recibir la queja y trasladarla al área social de la empresa.

4. **Lectura y análisis de la queja.**
   - En la planta extractora, la persona encargada del Área Social, Recursos Humanos y Gerencia toman lectura y evalúan dependiendo el tipo de queja, reclamo o sugerencia para identificar quien es el área responsable y dar su análisis.
   - En finca, área social de la empresa es la encargada de evaluar, analizar en conjunto con el supervisor agrícola, administrador y/o propietario y así proceder a realizar el análisis.

5. **Investigación:**
   - Si la situación presentada lo requiere, se debe realizar un análisis de las causas que generaron la queja y/o reclamo y establecer un Plan de Acción para evitar que vuelva a ocurrir.
   - Si amerita el caso Gerencia llama a la persona responsable para concluir con la investigación.
   - Se deben iniciar las acciones correctivas correspondientes.
6. **Asesoramiento Independientes**
   - En caso de que los reclamantes necesiten asesoramiento independiente de carácter jurídico o técnico pueden acudir a los defensores de los derechos humanos o escoger personalmente el ente asesor. También ellos pueden buscar individuos o grupos que les apoyen o actúen como observadores.
   - Ante cualquier no solución de la queja, esta puede ser escalada al siguiente nivel como la RSPO o cualquier entidad nacional que rija la materia objeto de la queja.

- Así como la opción de una tercera parte como mediadora que no tenga intereses en ambas partes del conflicto social.
- Ninguna información compartida durante el proceso de solución será divulgada sin el consentimiento de las partes.

* Se garantiza que las partes agraviadas tengan un acceso razonable a las fuentes de información, asesoramiento y experiencia necesarias para participar en un proceso de quejas de manera justa, informada y transparente.

***Se prohíbe cualquier intimidación extrajudicial y de acoso de fuerzas de seguridad contratadas según lo establece la RSPO / ISCC.**

7. Respuesta a QRS

- La contestación y acciones que se tomaran para dar una respuesta y lograr la satisfacción del cliente tanto interno como externo se establecerá por escrito dejando una evidencia.
- Gerencia, área social y recurso humano redactan la respuesta del QRS y luego es firmado por Gerencia.
- En la planta el área social publica las respuestas de las QRS en las carteleras informativas y en las plantaciones el área social entrega la respuesta al supervisor agrícola para que la publique en la cartelera informativa durante la visita a finca. A la comunidad la Gerencia o área social se comunica directamente con la parte involucrada.
- En caso de que se requiera una investigación para emitir la respuesta el tiempo estimado será de 10 a 15 días hábiles una vez encontrada o recibida la QRS, de no necesitar investigación la respuesta será entregada en término de 5 días hábiles.
- Si la emisión de una respuesta requiere mayor tiempo al antes mencionados se deberá enviar un informe de progreso a la parte interesada, con el objetivo de mantenerle informada durante el proceso de resolución.

8. Seguimiento:

El departamento del Área Social/Recursos Humanos y en caso de las fincas el equipo técnico, son los encargados de realizar el seguimiento durante todo el proceso, desde la recepción inicial hasta el resultado o respuesta de la queja dejando satisfecho al cliente.

En la planta extractora, Recursos Humanos es el encargado de transferir toda la información a la persona encargada del área social para que esta proceda a registrarlo en la base de datos dentro del sistema de comunicaciones de la empresa.

En las plantaciones, el administrador y/o encargado debe guardar registros de las quejas presentadas y su respectiva respuesta.

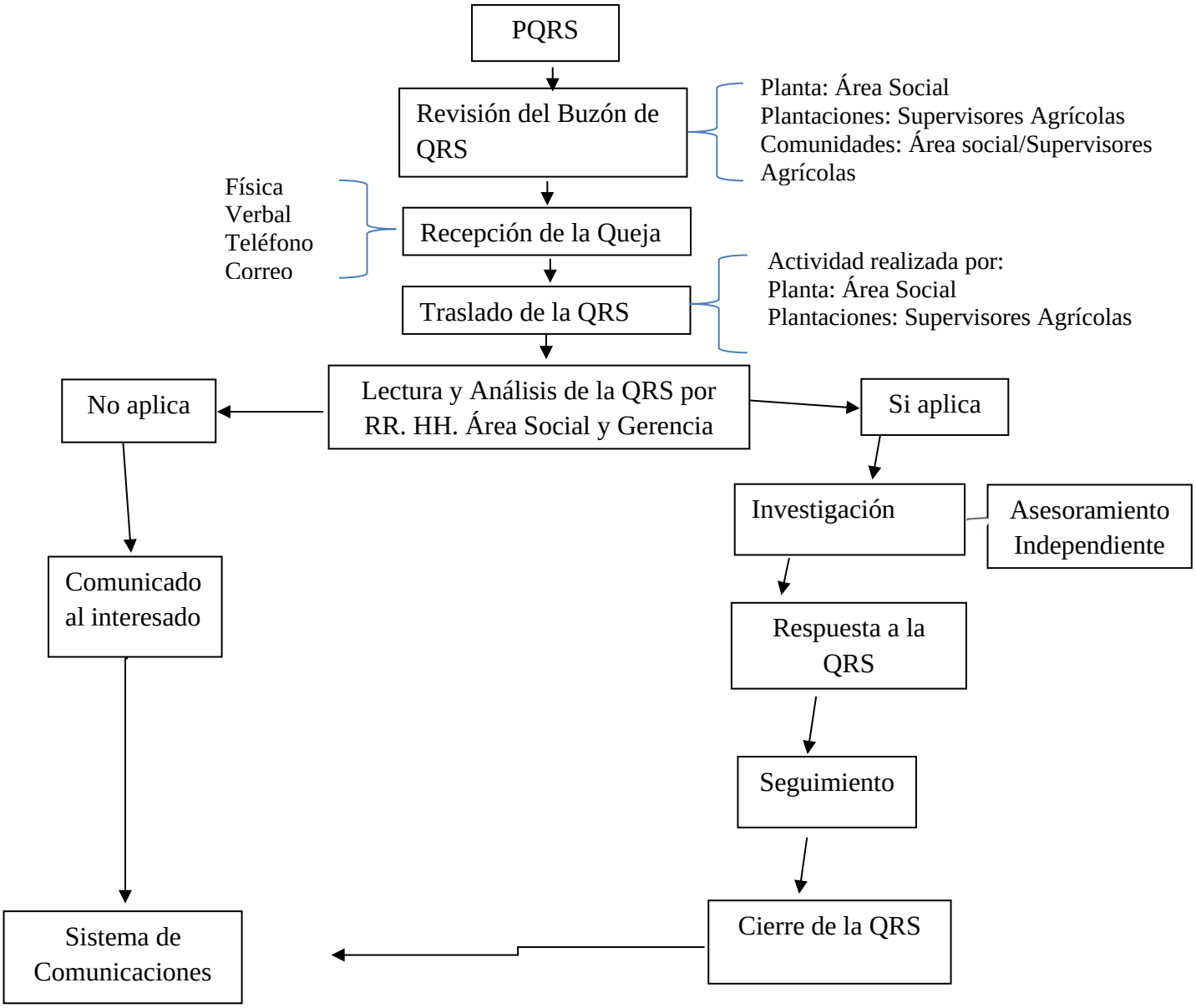
9. Cierre de la QRS:

El área social una vez contando con la solución de la queja por escrito, se publica (en planta extractora) o se entrega al supervisor agrícola o administrador (Fincas), luego se registra en el sistema de comunicaciones y se precede hacer el cierre de la queja.

10. Registro y Seguimiento

Se lleva a través del sistema de comunicaciones en la parte de quejas, reclamos y sugerencias con sus respectivas respuestas, el seguimiento se hace en una matriz de Excel.

FLUJOGRAMA


PQRS
Revisión del Buzón de QRS
Planta: Área Social
Plantaciones: Supervisores Agrícolas
Comunidades: Área social/Supervisores Agrícolas
Física
Verbal
Teléfono
Correo
Recepción de la Queja
Traslado de la QRS
Actividad realizada por:
Planta: Área Social
Plantaciones: Supervisores Agrícolas
Lectura y Análisis de la QRS por RR. HH. Área Social y Gerencia
No aplica
Si aplica
Investigación
Asesoramiento Independiente
Comunicado al interesado
Respuesta a la QRS
Seguimiento
Cierre de la QRS
Sistema de Comunicaciones

VI. RIESGO.

- Según la atención que se otorgue en la recepción de la queja, la persona con su insatisfacción puede hacer o no crecer el problema en la comunidad
- Pérdida de la información que permita soportar las actividades de PALMASA frente a un caso específico de quejas y reclamos.
- Tomar represalias contra la persona que interpone una queja

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS.

- Manual de comunicaciones
- Políticas de PALMASA
- Procedimiento de quejas y reclamos por acoso

VIII. ANEXOS

- Formato de Quejas, Reclamos y Sugerencias
- Formato interno de consulta para la construcción del PQRS con las comunidades.
- Matriz de Quejas, Reclamos y Sugerencias

IX. CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Descripción de la Modificación
001	Se reformo la descripción del procedimiento.
002	Se ajustó el contenido
003	Se realizaron cambios en la redacción del documento (Cambios de teléfono y Correo electrónico) 12/10/17
004	Se actualizo el procedimiento (alcance, definición, responsabilidades, descripción y se le agrego asesoramiento independiente y socializar el procedimiento con personas analfabetas). 06-04-2020
005	Se agrego la parte de mantener informada a las partes interesadas y en caso de no resolución de una queja esta puede ser escalada al siguiente nivel como la RSPO o cualquier entidad nacional. 28-06-2022
006	Se agregaron definiciones, y garantías de manejo de información (anonimato y confidencialidad) y no represalias contra denunciantes, portavoces o DD. HH
007	Se modifico el correo de contacto en el apartado (La queja puede ser presentada vía) debido a que le faltaba la letra (L) de social.