

	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-QR-001
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSIÓN: 009-4-06-2026

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.

Actualizado por: Demin Mejía Líder Social	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 1 de 10
---	--	---------------------------	----------------



	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-QR-001
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSIÓN: 009-4-06-2026

11. Usuarios: clientes internos y externos.

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.

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.

12. **Caso Abierto:** Queja, reclamo o sugerencia recibida y registrada en la Matriz PQRS, pendiente de evaluación, análisis o gestión por parte del responsable correspondiente.
13. **Caso En Proceso:** Queja, reclamo o sugerencia que ha sido evaluada y requiere investigación, recopilación de información, implementación de acciones o coordinación entre áreas para emitir una respuesta definitiva.
14. **Caso Cerrado:** Queja, reclamo o sugerencia que cuenta con una respuesta formal emitida, acciones implementadas cuando correspondan y evidencia documentada que demuestre su resolución y efectividad.
15. **Matriz PQRS:** Herramienta digital de control utilizada para registrar, monitorear y dar seguimiento a todas las quejas, reclamos y sugerencias recibidas, incluyendo fechas de recepción, respuesta, estado del caso y evidencia de cierre.

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.
- Revisar el buzón de QRS de la planta extractora junto con dos testigos y registrar la actividad en el formato de revisión de buzón QRS.
- Evaluar y transferir al área responsable.
- Hacer seguimiento a la elaboración de la respuesta por parte del área responsable

Actualizado por: Demin Mejía Líder Social	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 2 de 10
---	--	---------------------------	----------------



	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-QR-001
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSIÓN: 009-4-06-2026

- 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.
- Registrar cada queja, reclamo y sugerencia en el sistema de comunicaciones y en la Matriz Digital de Control PQRS, asegurando la actualización permanente de su estado (Abierto, En Proceso o Cerrado).
- Realizar monitoreos quincenales de la Matriz PQRS para verificar el estado de los casos registrados y asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.
- Identificar oportunamente los casos próximos a vencer y coordinar con las áreas responsables las acciones necesarias para evitar retrasos en su gestión.
- Verificar la efectividad de las acciones implementadas previo al cierre definitivo de cada caso.

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.
- 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 como mínimo 2 veces al mes.
- 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 testigos y registrar la actividad en el formato de revisión de buzón QRS.
- Registrar cada queja, reclamo y sugerencia en el sistema de comunicaciones y en la Matriz Digital de Control PQRS, asegurando la actualización permanente de su estado (Abierto, En Proceso o Cerrado).

Actualizado por: Demin Mejía Líder Social	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 3 de 10
--	---	----------------------------------	-----------------------



	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-QR-001
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSIÓN: 009-4-06-2026

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 visita a las fincas o por lo menos una vez al mes en presencia del administrador y un testigo, 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.

Actualizado por: Demin Mejía Líder Social	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 4 de 10
---	--	---------------------------	----------------



	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-QR-001
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSIÓN: 009-4-06-2026

- **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 capacitará 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.

Actualizado por: Demin Mejía Líder Social	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 5 de 10
---	--	---------------------------	----------------



	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-QR-001
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSIÓN: 009-4-06-2026

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.**

Actualizado por: Demin Mejía Líder Social	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 6 de 10
---	--	---------------------------	----------------



	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-QR-001
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSIÓN: 009-4-06-2026

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 asistente 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.
- Cuando el caso no requiera investigación, la respuesta será emitida dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a su recepción.
- Cuando el caso requiera investigación, la respuesta final deberá emitirse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles. Pero se deberá comunicar avances a la parte interesada dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a su recepción.
- En casos complejos debidamente justificados, si la investigación requiere un período adicional de tiempo al antes mencionado, se deberá comunicar avances a la parte interesada cada diez (10) días hábiles hasta la resolución definitiva del caso, esta situación no deberá exceder de los sesenta (60) días hábiles.

8. Seguimiento:

El Área Social y Recursos Humanos, y en el caso de las fincas el equipo agrícola, son responsables de realizar seguimiento continuo a cada caso desde su recepción hasta su cierre.

Para ello se implementará un Programa de Monitoreo Quincenal de la Matriz PQRS mediante el cual se verificará:

- Casos abiertos pendientes de atención.
- Casos en proceso de investigación.
- Casos próximos a vencer.
- Casos cerrados
- Cumplimiento de plazos de respuesta.
- Evidencia de efectividad.

9. Cierre de la QRS:

Un caso únicamente podrá ser declarado como cerrado cuando:

- Se haya emitido una respuesta formal al interesado.
- Se hayan implementado las acciones necesarias, cuando corresponda.

Actualizado por: Demin Mejía Líder Social	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 7 de 10
--	---	----------------------------------	-----------------------



	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-QR-001
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSIÓN: 009-4-06-2026

- Exista evidencia documental de la gestión realizada.
- Se haya verificado la efectividad de la solución implementada.

La verificación de efectividad podrá realizarse mediante:

- Confirmación con la parte interesada cuando aplique.
- Seguimiento posterior por parte del Área Social.
- Verificación documental de la implementación de acciones.
- Confirmación de que la situación reportada no continúa ocurriendo.

Una vez cumplidos estos requisitos, el responsable actualizará el estado del caso en la Matriz PQRS a "Cerrado".

10. Registro y Seguimiento

El control de las quejas, reclamos y sugerencias se realizará mediante una Matriz Digital de Control PQRS administrada por el Área Social o RRHH.

La matriz deberá contener como mínimo:

- Fecha de emisión.
- Fecha de recepción.
- Fecha de respuesta.
- Estado del caso (Abierto, En Proceso o Cerrado).
- Responsable.
- Fecha máxima de respuesta.
- Evidencia de cierre.
- Evidencia de cumplimiento

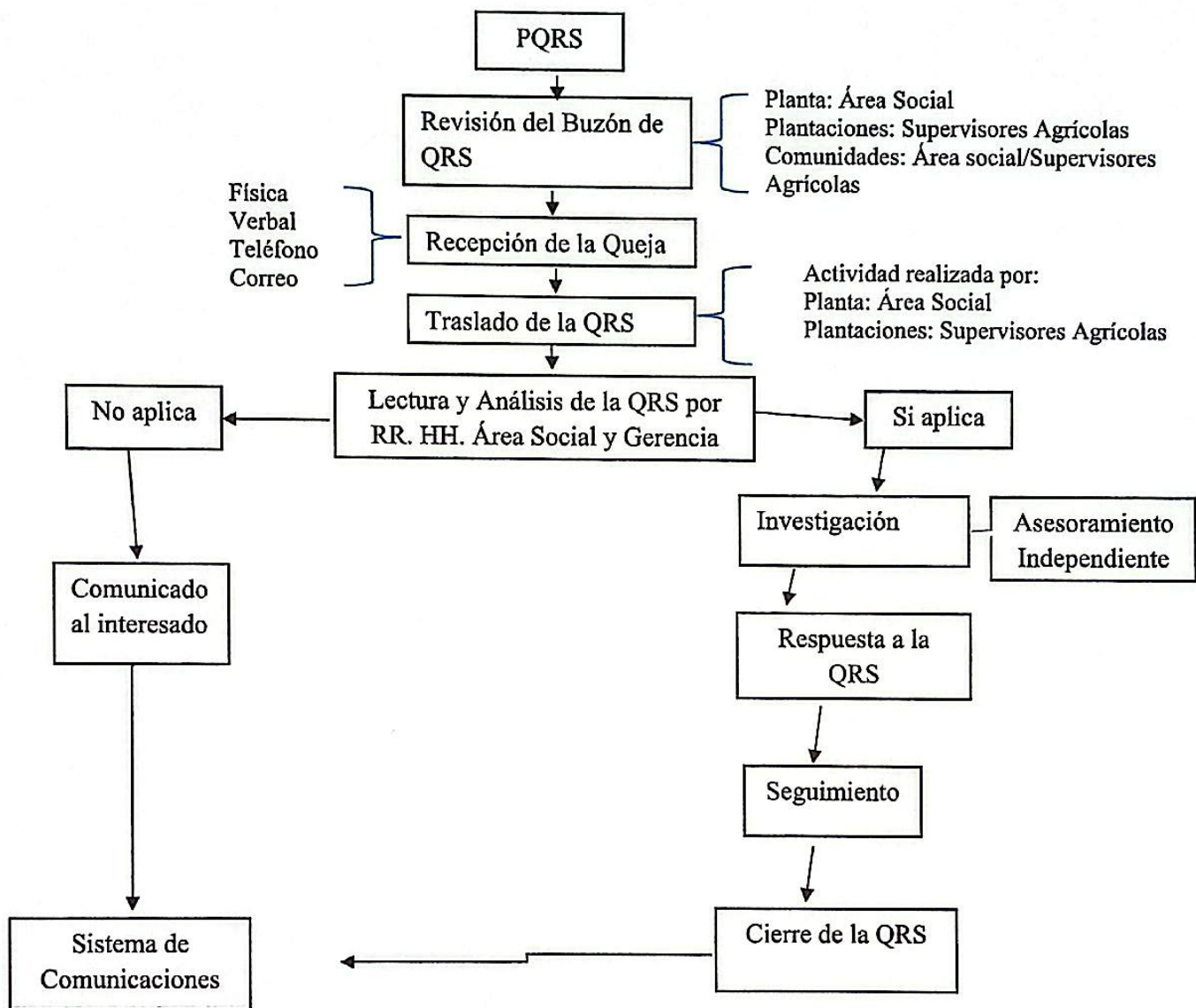
La revisión de esta matriz se realizará de forma quincenal conforme al Programa de Monitoreo PQRS establecido por la empresa.

Actualizado por: Demin Mejía Líder Social	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 8 de 10
--	---	----------------------------------	-----------------------



	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-QR-001
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSIÓN: 009-4-06-2026

FLUJOGRAMA



Actualizado por: Demin Mejía Líder Social	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 9 de 10
---	--	---------------------------	----------------



	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-QR-001
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSIÓN: 009-4-06-2026

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 modifiko el correo de contacto en el apartado (La queja puede ser presentada vía) debido a que le faltaba la letra (L) de social.
008	Ajuste en los tiempos de respuesta, descripción del estado del caso (abierto, en proceso o cerrado) asegurar la efectividad del cierre del caso. 04-06-2026

Actualizado por: Demin Mejía Líder Social	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 10 de 10
--	---	----------------------------------	------------------------

