

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-01
	PROCEDIMIENTO PETICIONES-QUEJAS- RECONOCIMIENTOS-SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 01
		Fecha: 16/04/2024

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para fortalecer la comunicación con las partes interesadas de PALMAS OLEAGINOSAS BUCARELIA S.A.S, utilizando las Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos y Sugerencias (en adelante PQRS) como una herramienta que permita crear oportunidades de mejora en los procesos de la organización; realizando el correspondiente seguimiento a las mismas.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la recepción de la PQRS, su gestión, implementación de la acción correctiva o preventiva si fuese necesario, el seguimiento a la eficacia y el análisis tendencial de los datos para dar solución a todo tipo de peticiones, quejas, reconocimientos y sugerencias presentadas por las partes interesadas con respecto a elementos relacionados con los productos y/o servicios ofrecidos por la empresa.

3. DEFINICIONES

- **Cliente:** persona natural o jurídica que recibe un servicio y/o producto.
- **RFF:** Racimos de Fruta Fresca.
- **Proveedor de RFF:** es una persona o empresa que se dedica a proveer o abastecer de RFF a una persona o empresa.
- **Partes interesadas:** son los propios clientes de la empresa; los empleados; socios, propietarios o accionistas; proveedores; competidores, sindicatos y organismos reguladores; o incluso grupos de ciudadanos que puedan ejercer una determinada presión con incidencia sobre los intereses de la compañía.
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reconocimientos, Sugerencias, etc.
- **Peticiones:** solicitudes formales realizadas por las diferentes partes de interés para requerir información, productos o servicios específicos.
- **Queja:** expresión de la insatisfacción realizada por una persona y organización, con respecto a los productos, atención brindada por parte de un colaborador, prestación del servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita..

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-01
	PROCEDIMIENTO PETICIONES-QUEJAS- RECONOCIMIENTOS-SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 01
		Fecha: 16/04/2024

- **Reconocimientos:** sentimiento de agradecimiento o elogio que expresa una persona que reconoce o agradece un favor, servicio o bien recibido.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Sugerencias:** cualquier expresión de recomendación entregada por una parte interesada, que tiene por objeto mejorar los productos, procesos y/o servicios brindados
- **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.
- **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. GENERALIDADES

Con el propósito de elevar la satisfacción de los clientes, todos los colaboradores deben velar por el cumplimiento de todos los lineamientos definidos, actuando con rigor y seriedad de acuerdo con las obligaciones adquiridas, las promesas realizadas, tiempo acordado con los grupos de interés, atendiendo los principios y valores institucionales.

4.1 Canales de Recepción:

Los canales por los cuales se puede recibir las PQRS de las diferentes partes interesadas (ver MT-BS-01 “*Partes interesadas*”) son:

- **Correo electrónico institucional:** pqrs@bucarelia.com.co

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-01
	PROCEDIMIENTO PETICIONES-QUEJAS- RECONOCIMIENTOS-SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 01
		Fecha: 16/04/2024

- **Buzones físicos ubicados en Planta extractora, plantación y oficinas sede Bucaramanga:** se deberá diligenciar el registro R-SG-01 “Recepción PQRS”.
- **Portal web:** www.bucarelia.com.co sección “Gestión de PQRS/Formulario PQRS”
- **Línea de WhatsApp:** [322- 892 73 97]
- **Línea telefónica:** la recepción de las manifestaciones se hará a través de 322- 892 73 97.
- **Atención personal en las oficinas designadas:** todos los colaboradores cuyo cargo tenga inmensa entre sus funciones la atención a público o en su defecto personal a cargo, pueden recibir una PQR de una parte interesada, diligenciando el debido formato (R-SG-01 “Recepción PQRS”.) además de notificar a la Coordinación de Comunicaciones quién realizará el trámite correspondiente, además del seguimiento y control.

4.2 Radicación de PQRS Anónimos:

- Cuando se reciba una PQRS anónima se garantizará la confidencialidad e imparcialidad de la misma y las respuestas a ellas se hará a través de las carteleras informativas ubicadas en las instalaciones de la organización (Planta Extractora y Plantación) o donde indique la PQRS, a excepción de los casos de posible acoso laboral y/o acoso sexual, los cuales se tramitarán según lo definido en el Procedimiento de Comité de Convivencia Laboral.
- Las organizaciones aseguran y garantizan el anonimato de los peticionarios, los defensores de los derechos humanos, los portavoces de la comunidad y los denunciantes de irregularidades, cuando así lo soliciten, sin riesgo de represalias o intimidación, siguen la política de la RSPO sobre el respeto a los defensores de los derechos humanos y política de tratamiento de datos personales de conformidad con lo definido por la Ley 1581 de 2012, el decreto Reglamentario 1377 de 2013, la Circular Externa 002 de 2015 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio y las demás normas concordantes, a través de las cuales se establecen disposiciones generales en materia de hábeas data y se regula el tratamiento de la información que contenga datos personales.

4.3 Garantías para la libre expresión:

- No se tomarán represalias de ninguna índole contra las partes interesadas que presenten PQRS.
- Es responsabilidad de todos los colaboradores transmitir sus manifestaciones (peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos o sugerencias) a los líderes de procesos de manera respetuosa y haciendo uso

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-01
	PROCEDIMIENTO PETICIONES-QUEJAS- RECONOCIMIENTOS-SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 01
		Fecha: 16/04/2024

de un vocabulario adecuado, utilizando los canales de comunicación, dispuesto para ello.

- Las PQRS de Seguridad y Salud en el Trabajo y Acoso Laboral o Acoso Sexual, se tramitarán a través del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), Comité de Convivencia Laboral (COCOLAB), según sea el caso.
- El solicitante puede pedir que su PQRS sea gestionada por una persona de su mismo género y tiene derecho a presentarla bajo anonimato.
- Los reclamantes pueden buscar asesoramiento independiente de carácter jurídico o técnico, o la posibilidad de escoger individuos o grupos que les apoyen y/o actúen como observadores, así como la opción de una tercera parte como mediadora.

5. PROCESO DE RESPUESTA

Las respuestas a las PQRS deben ser:

- Concordantes con la solicitud de la parte interesada
- Debe dar respuesta de fondo a la solicitud y adjuntar toda la documentación o información solicitada, si aplica o quede soporte a la respuesta, siempre que esta no tenga carácter de reserva legal o corresponda información confidencial de la empresa.
- Puede o no ser a satisfacción de la parte interesada.
- En caso de no ser competencia la organización debe informarse, si se conoce, la entidad que puede atender la solicitud del peticionario.
- Todas las quejas deben tener una respuesta objetiva, coherente y oportuna, para su satisfacción independientemente de la respuesta resolutoria.

6. RESPONSABLES DEL PROCESO

- Es responsabilidad del Coordinador de Comunicaciones de acuerdo al contenido de la PQRS asignar el colaborador responsable de dar trámite a las PQRS, así mismo registrarlas en el formato R-SG-02 “Seguimiento y Control de las PQRS”.
- El Coordinador de Comunicaciones solicitará una descripción detallada del requerimiento al encargado del proceso correspondiente con el fin de obtener el insumo de respuesta.
- Con la información suministrada, se generará una respuesta oficial que garantice uniformidad en el lenguaje corporativo, respeto a los tiempos de respuesta y claridad en la comunicación.

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-01
	PROCEDIMIENTO PETICIONES-QUEJAS- RECONOCIMIENTOS-SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 01
		Fecha: 16/04/2024

- Cuando se reciba una PQRS vía teléfono o personalmente, el colaborador que la reciba deberá diligenciar el registro R-SG-01 “Recepción PQRS” y realizar la entrega de este a la Coordinación de Comunicaciones quien deberá registrar el caso en el formato R-SG-02 “Seguimiento y Control de las PQRS”.
- Es responsabilidad de la Coordinación de Comunicaciones realizar la apertura del buzón de sugerencias cada 15 días, para ello deberá contar con un testigo y diligenciar el formato R-SG-04 “Apertura de Buzón”.
- Es responsabilidad de la Coordinación de Comunicaciones garantizar que el buzón de sugerencias tenga permanentemente el formato R-SG-01 “Recepción PQRS”, en aras de facilitarle al peticionario las herramientas necesarias para que pueda realizar sus manifestaciones.

7. TIEMPOS DE RESPUESTA

Se establece un compromiso de respuesta a todas las PQRS por el mismo medio de radicación en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la fecha de radicación, salvo situaciones extraordinarias debidamente justificadas.

- El área encargada de proporcionar el insumo de respuesta a la PQRS tendrá un máximo de 10 días hábiles para dar respuesta y enviar al Coordinador de Comunicaciones quien revisará el contenido y aprobará según los criterios previamente establecidos para dar respuesta al peticionario, todo esto dentro de un término de 15 días hábiles para su cumplimiento.
- Se le informara al solicitante el avance en el progreso de su PQRS dentro del plazo estipulado (15 días) para la respuesta final. En caso de respuestas que impliquen revisión de archivos, recopilación y análisis de información o cualquier otra situación que no permita dar respuesta en los días establecidos se debe enviar respuesta preliminar al peticionario en el cual se informa la fecha en que se dará respuesta exacta.
- Para el caso de las PQRS recibidas a través del buzón de sugerencias, el tiempo de respuesta (15 días) empieza a contar a partir de la fecha de apertura del mismo.
- Es responsabilidad del Coordinador de Comunicaciones, realizar seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas de las PQRS, dadas por los colaboradores asignados.

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-01
	PROCEDIMIENTO PETICIONES-QUEJAS- RECONOCIMIENTOS-SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 01
		Fecha: 16/04/2024

- Cuando el trámite de la PQR se extienda más de los tiempos establecidos para dar respuesta final, se deberá enviar un comunicado de información parcial sobre el estado de la queja.

8. DE LAS EXCEPCIONES Y CONDICIONES ESPECIALES

- Si la PQRS da lugar a una investigación o proceso disciplinario, se da traslado al área de Gestión Humana para que adelante el trámite respectivo.
- Para los casos de PQRS referentes a derechos legales, de uso o consuetudinarios relacionados con conflictos de tierras, ambientales y sociales que puedan presentarse alrededor de las actividades agroindustriales del aceite de palma de PALMAS OLEAGINOSAS BUCARELIA S.A.S se debe implementar lo descrito en el P-SG-03 “Solución de Conflictos”.
- Para los casos de las solicitudes de información tales como, certificados laborales, comprobantes de pago de nómina, contratos, entre otros trámites administrativos no se llevarán por el canal de recepción de PQRS, estas se tramitarán a través del área de Gestión Humana.
- Para el caso de las solicitudes sociales se tramitarán a través de los canales establecidos en el procedimiento de PQRS y su respuesta se dará a través del mismo canal usado para su radicación, excepto cuando el solicitante exprese de manera explícita la necesidad de recibir la respuesta a través de otro medio.
- Para el caso de que la persona que presente la PQRS sea analfabeta, se le explicará quien le recibe la información y que le transcribirá la PQRS 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 PQRS y registrarla en los medios establecidos por la empresa.
- Las partes interesadas de PALMAS OLEAGINOSAS BUCARELIA S.A.S cuenta con el panel de quejas RSPO, canal que de manera justa, transparente e imparcial manejará y abordará debidamente las quejas contra los miembros de la RSPO, en caso de requerirse. Sin embargo, es importante aclarar que este sistema, no pretende reemplazar los requisitos legales y los mecanismos vigentes. Los requisitos de la RSPO exigen la adhesión a dichos requisitos gubernamentales oficiales, y como tal, el sistema de quejas de la

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-01
	PROCEDIMIENTO PETICIONES-QUEJAS- RECONOCIMIENTOS-SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 01
		Fecha: 16/04/2024

RSPO tiene el propósito de respaldarlos y complementarlos. Ver detalle “Guía del sistema de quejas de RSPO”.

9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El Coordinador de Comunicaciones llevará un registro de todas las PQRS recibidas, atendidas y sus respectivas respuestas, realizando seguimiento para verificar el cumplimiento de los plazos establecidos.

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.
- Circulares informativas, de carácter sencillo.
- En formato electrónico. Ubicado en la página web: <http://www.bucarelia.com>
- Cartelera ubicada en las instalaciones de la empresa.
- 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.

10. PROCESO DE MEJORA CONTINUA

La comunicación del sistema de PQRS a las diferentes partes interesadas deberá contar con ayudas visuales (imágenes) y/o reuniones/capacitaciones con el fin de asegurar el entendimiento de todas las personas en especial las analfabetas.

Se establecerán reuniones periódicas para evaluar el proceso de gestión de PQRS, identificar áreas de mejora y aplicar acciones correctivas o preventivas según sea necesario.

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-01
	PROCEDIMIENTO PETICIONES-QUEJAS- RECONOCIMIENTOS-SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 01
		Fecha: 16/04/2024

11. DESARROLLO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Presentar la PQRS a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por la organización.	Parte Interesada
Recibir la PQRS a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por la organización.	Colaboradores con funciones asociadas a atención al público o líderes de procesos
Remitir la PQRS al área administrativa para inicio de la gestión, en el formato R-SG-01 <i>“Recepción PQRS”</i> .	Coordinación de Comunicaciones
Asignar la PQRS, según corresponda.	Coordinación de Comunicaciones
Gestionar, investigar y/o resolver la PQRS.	Colaborador Asignado
Dar respuesta a la PQRS (15 días hábiles) y realizar el seguimiento a través del formato R-SG-02 <i>“Seguimiento y control PQRS”</i>	Coordinación de Comunicaciones
Realizar seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas de las PQRS, en el formato R-SG-03 <i>“Respuesta a PQRS”</i> (dentro de los 15 días hábiles)	Coordinación de Comunicaciones
Enviar respuesta revisada a través de las carteleras informativas en caso de ser una solicitud de carácter anónimo. En caso de las solicitudes donde se identifica el solicitante, la respuesta se dará a través del mismo canal que su uso para su radicación o el que previamente el solicitante haya definido.	Coordinación de Comunicaciones
Establecer acciones correctivas o acciones preventivas, en caso necesario.	Líder del proceso

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-01
	PROCEDIMIENTO PETICIONES-QUEJAS- RECONOCIMIENTOS-SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 01
		Fecha: 16/04/2024

12. ANEXOS

- P-GH-01 *“Solución de conflictos”*
- R-SG-01 *“Recepción PQRS”*
- R-CO-02 *“Seguimiento y control PQRS”*
- R-SG-04 *“Apertura buzón de sugerencias”*

APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Coordinador de Comunicaciones	Jefe de Sostenibilidad	Dirección de Gestión Humana	16/04/2024

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Responsable	Descripción del cambio	Fecha
1	Coordinador de Comunicaciones	Se anula codificación P-SG-02 y se crea P-CO-01 por traslado del documento al proceso CO Comunicaciones en el SG.	24/07/2024