1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones que realiza las partes interesadas de Alianza del Humea SAS.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones presentados a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, hasta la notificación de la respuesta al peticionario.

3. RESPONSABLES

- Es responsabilidad de la Coordinación de Sostenibilidad realizar seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas de las PQRS, dadas por los colaboradores asignados. En caso necesario, se debe desarrollar planes de acción a fin de garantizar la satisfacción de las partes interesadas.

- Los líderes de cada área son los responsables de dar respuesta oportuna a las PQRS recibidas.

- Es responsabilidad de la coordinación social registrar todas las PQRS en la Matriz de Registro y Seguimiento a las PQRS, Código: MZ-3.8-102.

- Es responsabilidad de la coordinación social dirigir todas las PQRS realizadas por algún cliente al responsable de la Cadena de Suministro (director de la planta), coordinador de Sostenibilidad y coordinador Comercial quienes a su vez garantizaran una respuesta coherente y oportuna.
-

- Las respuestas a reclamaciones deben ser aprobadas por el Jefe Desarrollo Humano antes de emitir la respuesta oficial.

4. DEFINICIONES

- **Analfabeta:** Persona que no sabe leer, ni escribir.

- **Canales de comunicación:** Medio de transmisión por el cual viajan las señales portadoras de información.

- **Partes Interesadas:** Cualquier individuo, grupo u organización que forme parte o se vea afectado directa o indirectamente por la actividad de una organización, obteniendo algún beneficio o perjuicio.

- **Peticiones:** Solicitudes realizadas por las diferentes partes interesadas.

- **Queja:** Insatisfacción manifestada por parte del cliente o las partes interesadas, sin que se presente incumplimiento.

- **Receptor:** Persona u organización que recibe la PQRS.

- **Reclamo:** Manifestación que hace el cliente y/o proveedor, de manera verbal, escrita, telefónica, y/o correo electrónico cuando se presenta incumplimiento a un requisito pactado o expectativa especificada para un producto o servicio ofrecido, que conllevan a unn producto no conforme.

- **Requisito:** Circunstancia o condición necesaria para algo.

- **RSPO:** Mesa Redonda del Aceite de Palma Sostenible (por sus siglas en inglés), que es una asociación sin ánimo de lucro que promueve la producción y uso de aceite de palma sostenible.

- **Sugerencias:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

- **PQRS:** Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

- **RFF:** Racimo de Fruta Fresca.

5. RECURSOS

Logísticos:

- Sistemas de telecomunicaciones.

Humanos:

- Personal Administrativo.
- Personal de soporte y apoyo.

Equipos y Materiales:

- Computadora.
- Teléfono.
- Tableros comunicación para publicación de las respuestas a PQRS.
- Papelería.

6. GENERALIDADES

6.1. PRINCIPIOS

- **Buena fe:** Generación de un clima de confianza entre la Organización y sus grupos de interés.

- **Transparencia:** Ofrecer claridad y veracidad de la información; en los casos que se requiera mantener la confidencialidad, se especificará lo necesario en el registro.

- **Dialogo Estratégico:** Mecanismo que puede utilizar para el intercambio de información entre la Organización y el reclamante a fin de construir juntos la solución necesaria.

- **Asequibilidad:** Ofrecer condiciones propicias para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de los grupos de interés y para su respectivo seguimiento

6.2. No todas las demandas de las partes interesadas son valederas, por lo cual se debe decir NO de forma indirecta o en último caso de forma directa cuando la organización no puede cumplir una solicitud que excede sus operaciones regulares o cuando no puede comprometerse con los términos que se le pide.

6.3. El procedimiento PQRS se socializa a los grupos de interés por medio escrito o virtual (oficio), en las carteleras informativas de planta, pagina web correo electrónico o reuniones establecidas.

6.4. Las PQRS podrán ser presentadas por los siguientes medios: atención telefónica a través de la línea 3202811711, personalmente, buzón de PQRS en planta, correo electrónico corporativo social@alhumea.com o a través de la página web alhumea.com y oficios en medio físico entregados directamente al personal administrativo (ver procedimiento de comunicaciones, código: PR-3.8-101).

6.5. Las PQRS pueden ser presentadas por cualquier integrante de los grupos de interés definidos en la Matriz de Partes Interesadas, código: MZ-3.11-101.

6.6. Se garantiza y se tiene en cuenta las necesidades específicas de las mujeres y niños.

6.7. Se proporcionará salvaguardas para evitar posibles represalias o intimidación a los denunciantes como consecuencia de la presentación de quejas.

6.8. El procedimiento será adecuado para los posibles denunciantes, especialmente los trabajadores y las comunidades afectadas.

6.9. **TIEMPOS DE RESPUESTA** toda petición debe ser oportuna, pertinente, clara y deberá resolverse en un máximo de 15 días hábiles siguientes a su recepción; en caso de ser depositada en el Buzón PQRS, el tiempo de respuesta inicia a partir de la fecha de apertura del buzón.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término aquí señalado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

6.10. Para el caso específico de demandas, derechos de petición y tutelas, se tratarán directamente por los asesores jurídicos de la empresa, quienes darán tratamiento debidamente documentado para cada proceso.

6.11. Para los casos relacionados con Salud y Seguridad en el trabajo, tendrá el debido tratamiento

por el COPASST.

6.12. Cuando se trate de peticiones realizadas por la comunidad se llevarán a través de las áreas de Desarrollo Humano y/o Gestión Ambiental.

6.13. Para los casos relacionados con la participación en la gobernabilidad del agua y posibles impactos que se puedan generar sobre las fuentes hídricas del área de influencia y a la comunidad que hace uso de estas, se tratarán por el área de gestión ambiental o coordinación de sostenibilidad.

6.14. Se llevará un registro consolidado de todas las PQRS mediante una matriz de registro y seguimiento a las PQRS, Código: MZ-3.8-102.

6.15. Las PQRS presentadas personalmente deben registrarse en forma escrita en Formato, Código: FR-3.8-101, por parte del receptor.

6.16. El colaborador asignado de recibir y registrar las PQRS, tiene un plazo no superior a 3 días calendario para dar direccionar la PQRS a las áreas relacionadas.

6.17. Cuando el solicitante exija la confidencialidad o anonimato de su PQRS se le garantizará; a excepción de un posible caso de acoso laboral, el cual será tramitado a través del Comité de Convivencia Laboral.

6.18. La organización no tomará ningún tipo de represarías contra las personas que interpongan una PQRS. En caso de que no se encuentre una solución de mutuo acuerdo, la organización se regirá por el sistema de quejas de la RSPO.

6.19. El mecanismo de resolución de quejas incluye la opción de acceso al asesoramiento independiente de carácter jurídico o técnico, así como la posibilidad de que los reclamantes escojan individuos y grupos que los apoyen y/o actúen como observadores, así como la opción de una tercera parte como mediadora, Al igual, que no impedirá el uso de otros procesos judiciales o no judiciales independientes sobre el mismo asunto por cualquiera de las partes.

6.20. Se garantiza el respeto y la protección de los defensores de los derechos humanos, los informantes, los denunciantes y líderes sociales en coherencia con la Política RSPO sobre DD.HH.

6.21. Para los casos relacionados con temas relacionados con deforestación y desarrollo en turberas, se tratarán por el área de gestión ambiental o coordinación de sostenibilidad.

6.22. Para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) los mecanismos de comunicación son:

- **Buzón de PQRS**, ubicados en la planta extractora, el buzón será abierto y revisado por la coordinación social quien realizará esta actividad los primeros cinco días después de cada quincena, siempre y cuando estos días correspondan a un día hábil, de caer un domingo o un festivo el buzón se abrirá en el siguiente día hábil para lo cual se debe generar un acta de apertura con firma de un testigo.

- **Línea de PQRS,** se cuenta con una línea corporativa de número 3202811711, la cual es atendida por la auxiliar administrativa de Bogotá.

6.23. PERSONAL ANALFABETA: Cuando una persona es analfabeta y desea pasar una PQRS a la Organización, se procederá de la siguiente forma:

6.23.1. Recepción: El personal analfabeta tendrá las siguientes opciones: 1. Realizarla por medio de una llamada telefónica o audio de WhatsApp en la línea telefónica de PQRS 3202811711. Esta línea está a cargo de personal administrativo de Bogotá.; 2. Tomar un formato en blanco para Recepción de PQRS y solicitar ayuda de un familiar, amigo o persona de confianza, para que le colabore con la redacción de la PQRS y depositarlo en el buzón para PQRS de la organización.

6.23.2. Respuesta: Si la PQRS interpuesta por personal analfabeta fue depositada de manera anónima en el buzón de PQRS o por medio de la línea telefónica, la respuesta se publicará a través de las carteleras informativas de planta o se enviará a través de correo electrónico (según sea el caso), para lo cual deberá buscar apoyo de alguien de confianza para su respectiva lectura. En caso de haber interpuesto la PQRS con nombre propio, la respuesta se le entregará de manera personal a través de un oficio y se le leerá personalmente.

6.24. IDIOMA OFICIAL PARA RESPUESTAS A PQRS: Las respuestas a las PQRS recibidas por la Organización se darán en el idioma o lengua castellana, según lo definido en el numeral 6.8 del Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta, Código: PR-3.11-101.

6.25. INFORMACIÓN DEL PROGRESO DE PQRS: Cuando se trata de PQRS que requieren un análisis profundo para su respuesta o su solución requiere tiempo para la implementación o desarrollo de un proyecto, por lo tanto, la respuesta puede tardar más del tiempo estipulado en el presente procedimiento para las respuestas (15 días hábiles), se debe informar los avances o el progreso en el tema, de forma periódica, esto se realizará mediante publicación en las carteleras informativas de planta o mediante correo electrónico de respuesta a la persona o entidad solicitante.

6.26. ALMACENAMIENTO DE PQRS Y SUS RESPUESTAS: Estás se deberán almacenar o archivar por dos años.

7. DESARROLLO

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento o Registro
1	**Recepción de la PQRS**	Una vez se recibe la PQRS ya sea a través del Buzón de PQRS, correos electrónico-corporativos, carta, oficio o llamada telefónica, estas se	Coordinación social	MZ-3.8-102., FR-3.8-102

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento o Registro
		registran en la Matriz de Registro y Seguimiento a PQRS.		
2	**Direccionar la PQRS**	Una vez registrada la PQRS en la Matriz de Registro y Seguimiento, esta se direcciona al área encargada de dar la respuesta.	Coordinación social	MZ-3.8-102.
3	**Hacer Seguimiento a la PQRS**	La matriz de Registro y Seguimiento se encuentra formulada para contar los 15 días que transcurren a partir del registro. En caso de pasar más de 15 días, la casilla de "Fecha de Respuesta" se pasa a color rojo. Adicionalmente el seguimiento se realiza a través de correo electrónico en caso de no recibirse respuesta pronta por parte del responsable.	Coordinación social	MZ-3.8-102.
4	**Generar la Respuesta**	El área delegada o encargada de dar respuesta, deberá realizar el análisis de la PQRS, buscando dar una solución efectiva y oportuna con aprobación de la Dirección de Desarrollo Humano. Esta respuesta deberá ser diligenciada en el formato de Respuesta de PQRS o a través de un oficio o comunicado oficial con la firma y cargo del responsable.	Área delegada o encargada de dar respuesta a PQRS.	PR-3.11-103
5	**Comunicar o Publicar la Respuesta**	Enviar respuesta a la parte interesada con copia al Director de Desarrollo Humano y Coordinación social si se trata de una PQRS con nombre propio. En caso de que la PQRS sea anónima, enviar la respuesta a la Coordinación social para que se imprima y publique en las carteleras informativas de la planta.	Área delegada o encargada de dar respuesta a PQRS.	MZ-3.8-102., FR-3.11-103

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento o Registro
6	**Cerrar la PQRS**	Una vez atendida la PQRS, cerrarla mediante el diligenciamiento de la matriz MZ-3.8-102. Adicionalmente, a la publicación de respuesta a PQRS anónimas en carteleras de planta, se les debe tomar evidencia fotográfica y anexarla a la respuesta para su correspondiente archivo.	Coordinación social	MZ-3.8-102.,

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Como mecanismo de seguimiento se realiza la auditoría interna anual para determinar si la organización cumple con los requisitos establecidos en el procedimiento y por el estándar de certificación. Los resultados de la auditoría interna y todas las acciones tomadas para corregir las no conformidades estarán sujetos a revisión por la alta dirección al menos una vez al año.

Se mantiene y están disponibles los registros de la auditoría interna anual y la revisión por la alta dirección

9. ANEXOS

- Procedimiento de Comunicaciones, Código PR-3.8-101.
- Formato de Recepción de PQRS, Código: FR-3.8-102.
- Formato de Respuesta de PQRS Código: FR-3.8-103.
- Matriz de Registro y Seguimiento a PQRS, Código: MZ-3.8-102.

10. CONTROL DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Cambio
01	01/04/2018	Creación del documento.
02	15/06/2022	Se incluyó el numeral 6.19 para el tratamiento de PQRS para personal analfabeta. Se incluyó numeral 6.20 sobre idioma oficial para la respuesta a PQRS. Se incluyó el numeral 6.21 para el informe del progreso a PQRS. Se modificó el sistema de seguimiento a las PQRS, punto 3 del numeral 7.

Versión	Fecha	Cambio
03	18/07/2023	Se incluyó numeral 6.10 para los casos relacionados con la participación en la gobernabilidad del agua y posibles impactos que se puedan generar sobre las fuentes hídricas del área de influencia y a la comunidad que hace uso de estas.
04	21/09/2023	Se incluyo en el numeral 6.19 la línea telefónica de PQRS. Se modifico el numeral 6.20 donde se anexa opciones para que personas analfabetas puedan interponer una PQRS y se garantiza el anonimato la solicitud de ayuda a personal directo de la empresa.
05	06/07/2024	Se designa a la coordinación social como responsable de atender, gestionar y dar trámite a las PQRS. Se incluye el siguiente parágrafo en el numeral 6.7 *"Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término aquí señalado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto"*
06	20/08/2024	**10.1.** Se incluye el numeral 6.18 "*Para los casos relacionados con temas relacionados con deforestación y desarrollo en turberas, se tratarán por el área de gestión ambiental o coordinación de sostenibilidad".*
07	24/05/2026	Se incluye numeral 6.6 indicando que se garantiza y se tiene en cuenta las necesidades especificas de las mujeres y los niños. Al igual, que no impedirá el uso de otros procesos judiciales o no judiciales independientes sobre el mismo asunto por cualquiera de las partes.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinación de Sostenibilidad	Coordinación Social	Gerente General