

	SISTEMA DE GESTION INTEGRAL	COD: SGI-PRO-002
	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS.	F.A: 15/09/2025
		VERSION:07

1. OBJETIVO

Establecer el manejo y tratamiento oportuno y apropiado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de las partes interesadas.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable desde el momento en que llega la petición, queja, reclamo y sugerencias hasta la respuesta que debe darse a la parte interesada como resultado de la gestión, incluyendo la implementación de acciones preventivas y correctivas a fin de que se vuelvan a presentar.

3. DEFINICIONES

- **CLIENTE:** Persona natural o jurídica que busca suplir una necesidad social, buscando plena satisfacción con el producto recibido (comunidades, clientes, trabajadores, proveedores, ONG, entidades municipales gubernamentales, etc)
- **EQUIPO RSPO:** Grupo de personas que lideran un área relacionada con la RSPO (Líder SGI, Ambiental, RSPO, director de plantaciones).
- **PARTES INTERESADAS:** Son individuos o grupos que afectan o se ven afectados por una organización y sus actividades.
- **PETICIONES:** Solicitudes realizadas por las diferentes partes interesadas
- **QUEJA:** Es toda manifestación de inconformidad por parte del cliente o un tercero relacionada con el producto o actuaciones de empleados que no comprometan el patrimonio económico de la compañía. Ejemplo: mala atención, envío de facturas y documentos fuera de tiempo, etc.

	SISTEMA DE GESTION INTEGRAL	COD: SGI-PRO-002
	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS.	F.A: 15/09/2025
		VERSION:07

- **RECLAMO:** Es toda manifestación de inconformidad por parte del cliente o un tercero relacionada con el producto o actuaciones de empleados que comprometan el patrimonio de la compañía. Ejemplo: Sanciones por mala calidad del producto.

4. RESPONSABILIDAD

Gerente General, Grupo social, Líder Sistema de Gestión Integral y supervisores.

5. POLITICAS

- Palmeras La Carolina S.A.S. se compromete con la buena convivencia de todas las partes interesadas de la empresa y tienen derecho a realizar una PQRS, así como también tiene derecho a presentarla bajo anonimato.
- A la vez que asegura el anonimato de los denunciantes, DD. HH, los portavoces de la comunidad y los denunciantes de irregularidades, cuando así lo soliciten, sin riesgo de represalias o intimidación y sigue la política de la RSPO respecto a los Defensores de Derechos Humanos.

6. GENERALIDADES

- En el documento DES-MAT-002. Matriz de requisitos de partes interesadas, se describen los requisitos de cada parte interesada de la organización.
- En el documento SGI-MAT-004 Matriz de Partes Interesadas se listan todas las partes interesadas de la organización.
- Palmeras La Carolina se compromete a realizar seguimiento a PQRS por medio de documento Ver, SGI-MAT-001 Matriz de PQRS.
- 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) o Comité de Convivencia Laboral (COCOLAB), según sea el caso.
- Cuando se reciba una PQRS anónima se garantizará la confidencialidad de la misma y las respuestas a ellas se hará a través de las carteleras informativas ubicadas en las plantaciones o por el medio de su remitente sugiera.

	SISTEMA DE GESTION INTEGRAL	COD: SGI-PRO-002
	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS.	F.A: 15/09/2025
		VERSION:07

- Si la PQRS a tramitar tiene como referente al jefe inmediato esta tendrá tratamiento por el Equipo social o comité de convivencia de acuerdo a la necesidad o criticidad de la misma.
- Es responsabilidad del equipo social, garantizar que el buzón de sugerencias tenga permanentemente el formato de “Peticiones – Quejas – Reconocimientos – Sugerencias” SGI-FOR-001 Formato de PQRS, en aras de facilitarle al peticionario las herramientas necesarias para que pueda realizar sus manifestaciones.
- Las respuestas de las PQRS serán dadas a conocer cuando sea posible en carteleras informativas o en el medio por el cual el solicitante lo estipule.

7. METODOLOGIA

Con el fin de mantener una buena relación y comunicación con los colaboradores de la empresa, proveedores, actores sociales e institucionales ubicados en el área de influencia de las plantaciones, se establece la presente metodología, por medio de la cual se podrán presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Para lo anterior, la persona interesada en registrar una PQRS (Peticiones, Queja, Reclamo, Sugerencia) cuenta con los siguientes medios para presentarla:

Medios escritos

- Carta
- Buzón de PQRS: Ubicados en todas las plantaciones
- Correo electrónico: coordinador.recursos@palmeraslacarolina.com.co
- Página de internet: www.palmeraslacarolina.co
- WhatsApp o mensajes de texto – 317 644 7930

Medios verbales

- Un superior
- Equipo social
- Línea celular: 317 644 7930 – 316 416 5796

	SISTEMA DE GESTION INTEGRAL	COD: SGI-PRO-002
	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS.	F.A: 15/09/2025
		VERSION:07

Un miembro del equipo social realizará la apertura del buzón de sugerencias dos veces por mes, para ello deberá contar con un testigo y diligenciar el formato “Apertura de Buzón”.

El director de Gestión Humana; una vez se realice la apertura del buzón por parte de los miembros del equipo social y se re direcciona al responsable de la PQRS por medio de correo electrónico, deberá actualizar el consolidado de PQRS que encuentra en el formato SGI-MAT-001 Matriz De Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias.

El grupo social y RSPO, serán los encargados de atender y realizar el seguimiento de las PQRS.

La respuesta debe ser presentada en un tiempo máximo de (15) días hábiles, si se requiere más tiempo para la solución definitiva, esto debe ser notificado al peticionario antes de cumplirse el plazo de respuesta.

El solicitante puede pedir que su PQRS sea gestionada por una persona de su mismo género y tiene derecho a presentarla bajo anonimato.

El peticionario puede tener acceso a asesoramiento independiente de carácter jurídico o técnico, la posibilidad de que los reclamantes escojan individuos o grupos que les apoyen y/o actúen como observadores, así como la opción de una tercera parte como mediadora.

Se garantiza por medias herramientas tecnológicas y/o didácticas que las personas analfabetas puedan comprender y entender lo anteriormente descrito en este documento.

8. CONTROL DE CAMBIOS

	SISTEMA DE GESTION INTEGRAL		COD: SGI-PRO-002
	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS.		F.A: 15/09/2025
			VERSION:07

CONTROL DE CAMBIOS					
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISADO POR	MEDIO DE APROBACIÓN	APROBADO POR
20/04/2018	01	Creación del documento	Coordinador SGI	Correo Electrónico	Director Administrativo
31-07-2018	02	Actualización del documento teniendo en cuenta el Estándar RSPO. Se incluyeron nuevas generalidades.	Líder SST	Correo Electrónico	Director Administrativo
1-11-2018	03	Inclusión referencia documento SGI-MAT.004	Líder SST	Reunión correcciones auditorias	Director Administrativo
07-11-2018	04	Inclusión en metodología, frecuencia de consolidado de PQRS, Por parte del coordinador de SGI.	Equipo de sostenibilidad	Reunión de equipo de sostenibilidad.	Director Administrativo
30-11-2020	05	Inclusión de sistemas de entendimiento para todas las partes afectadas	Líder SST	Correcciones auditorias	Director Administrativo
5/05/2022	06	Adecuaciones de forma y responsabilidades del coordinador de RR. HH	Aux. SGI	Correo electrónico	Líder SGI
15-09-2025	07	Cambio responsable apertura de buzón plantaciones	Lider de proceso	Correo electronico	Director Administrativa