


PROCESO	Recursos Humanos	CÓDIGO	PQR-RRHH-04		SGI	
PROCEDIMIENTO	Quejas Reclamos Consultas y Sugerencias	REVISION	2	Julio-2016		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias

PROPÓSITO: Establecer la forma en que deben ser recibidas, administradas y atendidas y respondidas las quejas, reclamos, consultas y sugerencias emitidas por las partes interesadas.

ALCANCE: Este procedimiento inicia con la recepción de las quejas, reclamos, consultas y sugerencias, realizadas por los colaboradores de la planta, plantaciones asociadas y partes interesadas. Dirigidas para ACEYDESA y PLANTACIONES y se cierra con la respuesta oportunamente.

RESPONSABLES: Área Social de ACEYDESA- Administradores o Propietarios de fincas.

DEFINICIONES:

Para efectos de este procedimiento se establecen las siguientes definiciones

Cliente Externo: Persona natural o jurídica que requiere de los servicios o productos de la empresa.

Cliente Interno: Persona que tienen nexo laboral o contractual (prestación de servicios) con la empresa.

Producto: Es el resultado de un proceso de producción.


Queja: Son manifestaciones de inconformidades o disgustos o inconvenientes que se generan por el incumplimiento de un requisito o de un procedimiento.

Es simplemente manifestar el descontento de algo, que no tiene relación con los productos o servicios que entrega la organización. En este caso no hay ningún tipo de compromiso de parte de la organización.

Reclamo: Es un descontento vinculado directamente a los productos o servicios y desempeño de las actividades ejecutadas en ACEYDESA y plantaciones, presentados por cliente, organizaciones externas, comunidades, trabajadores etc.

También es la manifestación de un cliente o parte interesada con respecto al incumplimiento a la calidad del producto, servicios, tiempo de entrega, precio de los productos, derechos consuetudinarios y la producción responsable con el medio ambiente, entre otros


Elaboro	Coordinadores del SGI	Firma: Coord. SGI	Fecha: Julio, 2016	Revisión Nº-2
Reviso	Coord. Social	Firma: Coord. Social	Fecha: Julio, 2016	

PROCESO	RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO	PSGI-RRHH-06		SGI	
PROCEDIMIENTO	Quejas, Reclamos , Consultas y Sugerencias	REVISION	2	Mayo,2016		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

Sugerencia: Es la formulación por parte del interesado de su opinión o propuesta de mejora a los productos o servicios ofrecidos por ACEYDESA y sus PLANTACIONES.

Partes Interesadas: Una persona o un grupo de personas con un interés legítimo y / o demostrable o que está directamente afectado por las actividades de una organización y las consecuencias de esas actividades.

Consulta: Son interrogantes que los clientes plantean sobre el comportamiento de las actividades realizadas.

PROCESO	RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO	PSGI-RRHH-06		SGI	
PROCEDIMIENTO	Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias	REVISION	2	Mayo, 2016		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

1- Responsabilidades:

Los responsables de llevar este procedimiento son:

En ACEYDESA en Área Social:

Es el responsable de recibir y de coordinar con las áreas involucradas o responsables para verificar si procede o no con lo expuesto para dar respuesta a todo tipo de quejas, reclamos, consultas o sugerencias relacionadas con las actividades productos, servicios, desempeño social, ambiental, productivo de ACEYDESA y PLANTACIONES asociadas. De la misma manera es el responsable de llevar el seguimiento y asegurarse que la respuesta llegue al solicitante de manera oportuna.

En campo Todas las quejas, reclamos, consultas, sugerencias serán recepcionadas a través de los diferentes buzones ubicados en las fincas.

Los responsables de hacer llegar las quejas, reclamos consultas o sugerencias a los socios es el equipo de asistencia técnica agronómica de ACEYDESA, con la previa coordinación con Área Social.

Las quejas, reclamos, consultas o sugerencias pueden ser emitidas por las siguientes entes:

1. Comunidades
2. Organizaciones externas
3. Empleados/as
4. Otras partes interesadas.


Área Social:

Es el área responsable de recepcionar, direccionar, documentar y verificar el estado de las quejas, reclamos consultas o sugerencias recibidas. A su vez deberá monitorear la respuesta oportuna y la generación de informe sobre el estado de atención y remitirlo a la gerencia.

Partes Interesadas:

Tienen la responsabilidad de hacer llegar sus quejas, reclamos, consultas o sugerencias a través de los medios de comunicación que proporciona la organización de igual forma aplica en campo. Como son:

- Correo electrónico
- Por escrito
- Buzón de sugerencias
- Reuniones con el líder social de ACEYDESA
- Vía teléfono (Sera utilizado exclusivamente para atender consultas relacionadas al uso y manejo del buzón de quejas reclamos consultas y sugerencias a todas las partes

PROCESO	RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO	PSGI-RRHH-06		SGI	
PROCEDIMIENTO	Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias	REVISION	2	Mayo, 2016		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

interesadas).

Cliente Interno y Externo.

Tienen la responsabilidad de hacer llegar sus quejas, reclamos o sugerencias sobre los productos, bienes y servicios, desempeño ambiental, socioeconómico y actividades relacionadas al bienestar de los empleados, comunidades aledañas, calidad de los productos y servicios de ACEYDESA y PLANTACIONES asociadas.

2. Procedimiento Operativo

2.1. Atención a Solicitud de Queja, Reclamo, Consulta y Sugerencia.

En industria: Las partes interesadas que quieran emitir una queja, reclamo, consulta o sugerencia deben abocarse a la oficina principal en **ACEYDESA** directamente con coordinación social. Se pueden utilizar los siguientes medios de comunicación disponibles.

- Correo electrónico
- Por escrito :Buzón de sugerencias(Solo para ACEYDESA y plantaciones socias)
- Formato de solicitud de queja, consulta y sugerencia
- Vía teléfono (Sera utilizado exclusivamente para atender consultas relacionadas al uso y manejo del buzón de quejas reclamos consultas y sugerencias a todas las partes interesadas).


En caso de que la queja o reclamo involucre al líder social, esta se presentara ante la Gerencia General de ACEYDESA para iniciar el proceso de respuesta a la solicitud.

En campo: Las quejas, reclamos, consultas o sugerencias son recibidas por medio del buzón de sugerencias y son canalizadas por medio de los técnicos de campo quienes hacen llegar estas solicitudes en un sobre sellado al área de desarrollo sostenible quienes la remiten al área social para iniciar el debió proceso de respuesta y seguimiento.

[Para llevar un registro del control de cada supervisión por parte del técnico y el administrador se firmara un formato que se encuentra dentro del buzón de cada plantación.](#)

Las quejas, consultas, reclamos o sugerencias pueden ser internas (empleados). Para ello se contara con un Comité Consultivo Conjunto CCC con representación de género, las mismas serán tratadas directamente con el administrador de finca(aplica en casos de finca con un número mayor a 50 trabajadores).

En comunidad: Las quejas, reclamos, consultas o sugerencias se presentaran durante la visita de Aceydesa a la comunidad o cuando se realicen actividades con las diferentes organizaciones de la comunidad. La queja la recibirá directamente las personas del Área social que acompañen el

PROCESO	RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO	PSGI-RRHH-06		SGI	
PROCEDIMIENTO	Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias	REVISION	2	Mayo, 2016		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

evento. La recepción de la queja o reclamo con la comunidad se da a partir de visitas del líder social a las juntas de agua, patronatos, reuniones comunales, entre otras. Adicionalmente, las comunidades tienen la opción de presentar sus quejas y reclamos telefónicamente, por medio de carta o vía correo electrónico dirigidas al Área de Social.

TODAS LAS QUEJAS PODRÁN REALIZARSE DE MANERA ANÓNIMA NO IMPORTA EL MEDIO QUE SE UTILICE PARA INTERPONERLA.

2.2. Recepción de la Queja, Reclamo consultas o sugerencias.

El responsable de atender las quejas, reclamos consultas o sugerencias, de los clientes internos y externos y partes interesadas en **ACEYDESA y fincas socias** es el Área de Social, la cual enviara la información al área que corresponda, para dar seguimiento y respuesta en el tiempo oportuno.

2.3. Respuesta a queja

Cuando la queja sea relativa a la calidad del producto terminado, el Gerente y Administrador, son los responsables de dar respuesta a dicha queja o reclamo.


Cuando la queja es relativa a situaciones de índole social, laboral, ambiental o derechos consuetudinarios, negociación o compensación justa será atendida y recepcionada por Área Social.

Cuando la queja, Consulta o sugerencia es emitida en anónimo, se evalúa la respuesta o sugerencia a la misma con los responsables de áreas involucradas, con el fin de dar seguimiento a la misma en el tiempo oportuno.

2.4- Tratamiento a la Queja, Reclamo consulta o sugerencia

El tratamiento de la solicitud debe iniciar con identificar el área responsable de atenderla, quien deberá hacer la investigación correspondiente para determinar si procede o no, posteriormente se debe preparar la respuesta oportuna y remitirla para ser revisada por el responsable de firmarla. Dependiendo del tipo de solicitud la respuesta será dada por la Gerencia General, Administración y Área Social.

En plantaciones: el responsable de retroalimentar o dar respuesta a las quejas, reclamos consultas o sugerencias a los trabajadores, comunidades u organismo de interés relacionadas es el Administrador General de la finca.


PROCESO	RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO	PSGI-RRHH-06		SGI	
PROCEDIMIENTO	Quejas, Reclamos , Consultas y Sugerencias	REVISION	2	Mayo,2016		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

Área Social de ACEYDESA y administradores de fincas asociadas verifican los siguientes puntos:

- Evalúan y revisa la magnitud de la queja, reclamo consulta o sugerencia recibida.
- Se determina si la queja procede o no.
- Envía la queja, reclamo consulta o sugerencia al área correspondiente
- **Si procede** se genera plan de acción.
- Se genera informe y se envía a la Gerencia
- Se envía el comunicado al cliente o parte interesada y se toma la responsabilidad del caso.
- **Si no procede** se brinda retroalimentación al cliente o parte interesada.

De acuerdo al proceso, realizan la gestión y generan la respuesta a la queja o reclamo consulta o sugerencia **(en un plazo no mayor a 15 días)**, si la situación presentada lo requiere, se debe realizar un análisis de las causas que generaron la queja, reclamo consulta o sugerencia y establecer un plan de acción para evitar que no vuelva a ocurrir.

Si la solución al problema presentado en la solicitud toma más de los **15 días** se dará respuesta en ese plazo informando del plan de acción que se adelantará y el tiempo estimado de solución definitiva.

PROCESO	RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO	PSGI-RRHH-06		SGI	
PROCEDIMIENTO	Quejas, Reclamos , Consultas y Sugerencias	REVISION	2	Mayo,2016		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

2.5. Cierre de la Queja, Reclamo Consulta o Sugerencia

En caso de existir un Plan de Acción para dar solución a la queja o reclamo, se realiza seguimiento y verificación a las acciones tomadas al respecto por parte de los responsables.

Área Social, presenta el informe de verificación de la queja, consulta o sugerencia en la cual se encamina si esta procede o no a favor del cliente, este informe es presentado a la Gerencia.

2.6. Seguimiento.

Se informará al cliente o parte interesada la fecha en la cual se daría respuesta a su queja o reclamo, misma que se le hará seguimiento para que pueda cerrarse en la fecha establecida y oportuna.

Si la respuesta a una queja o reclamo no es posible dentro del término fijado, se le informara de manera escrita, al interesado el motivo de la demora y se le da a conocer la posible fecha definitiva en la cual se le dará solución o respuesta.

2.7. Mediación de diferencias por inconformidad de la respuesta

Cuando no existe un consenso o una respuesta satisfactoria para el cliente, dicha información se pasara a la gerencia de ACEYDESA, o propietario de finca para que esta sea analizada directamente y así dar una respuesta oportuna al interesado.

ACEYDESA y sus Asociados, definió una política pública de igualdad de oportunidades, no acoso sexual y no las demás formas de discriminación, manteniendo la confidencialidad en las denuncias relativas a este tipo de violaciones o faltas que se hagan en plantaciones y planta extractora.


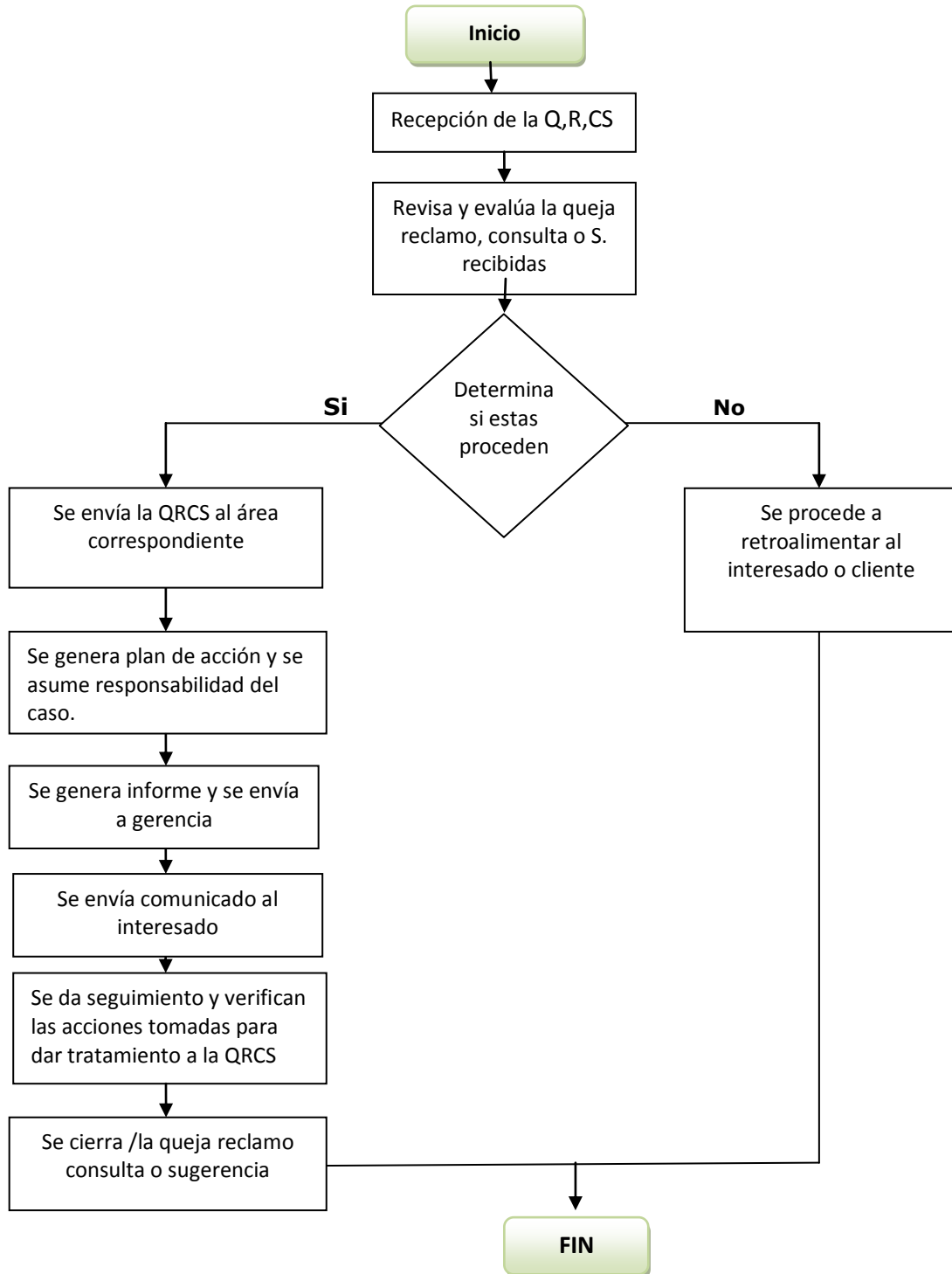
PROCESO	RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO	PSGI-RRHH-06		SGI	
PROCEDIMIENTO	Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias	REVISION	2	Mayo, 2016		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

Diagrama de flujo-Quejas, Reclamos Consultas y Sugerencias




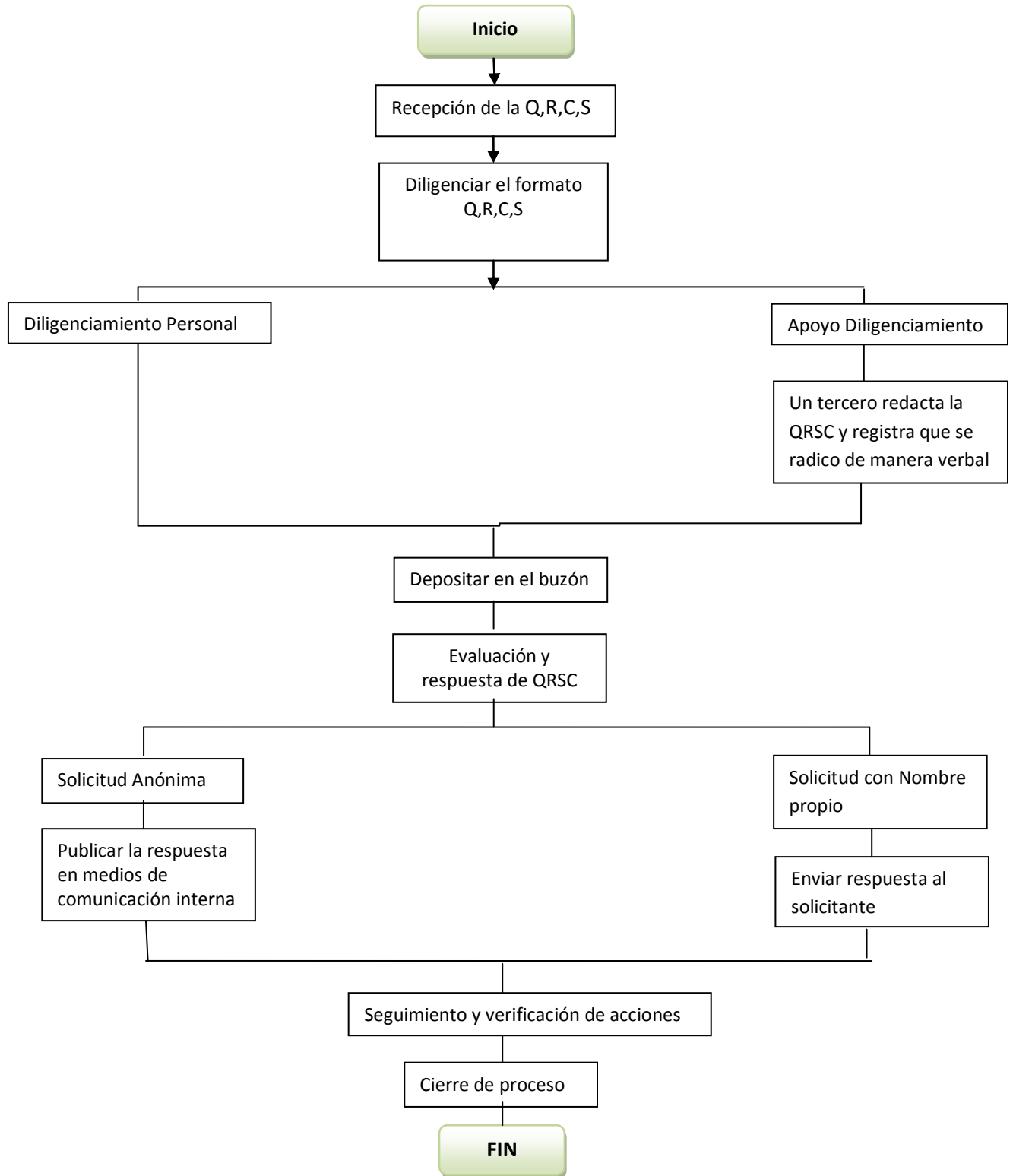
PROCESO	RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO	PSGI-RRHH-06		SGI	
PROCEDIMIENTO	Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias	REVISION	2	Mayo, 2016		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

Diagrama de flujo-Q,R,C,S con soporte y en anonimato




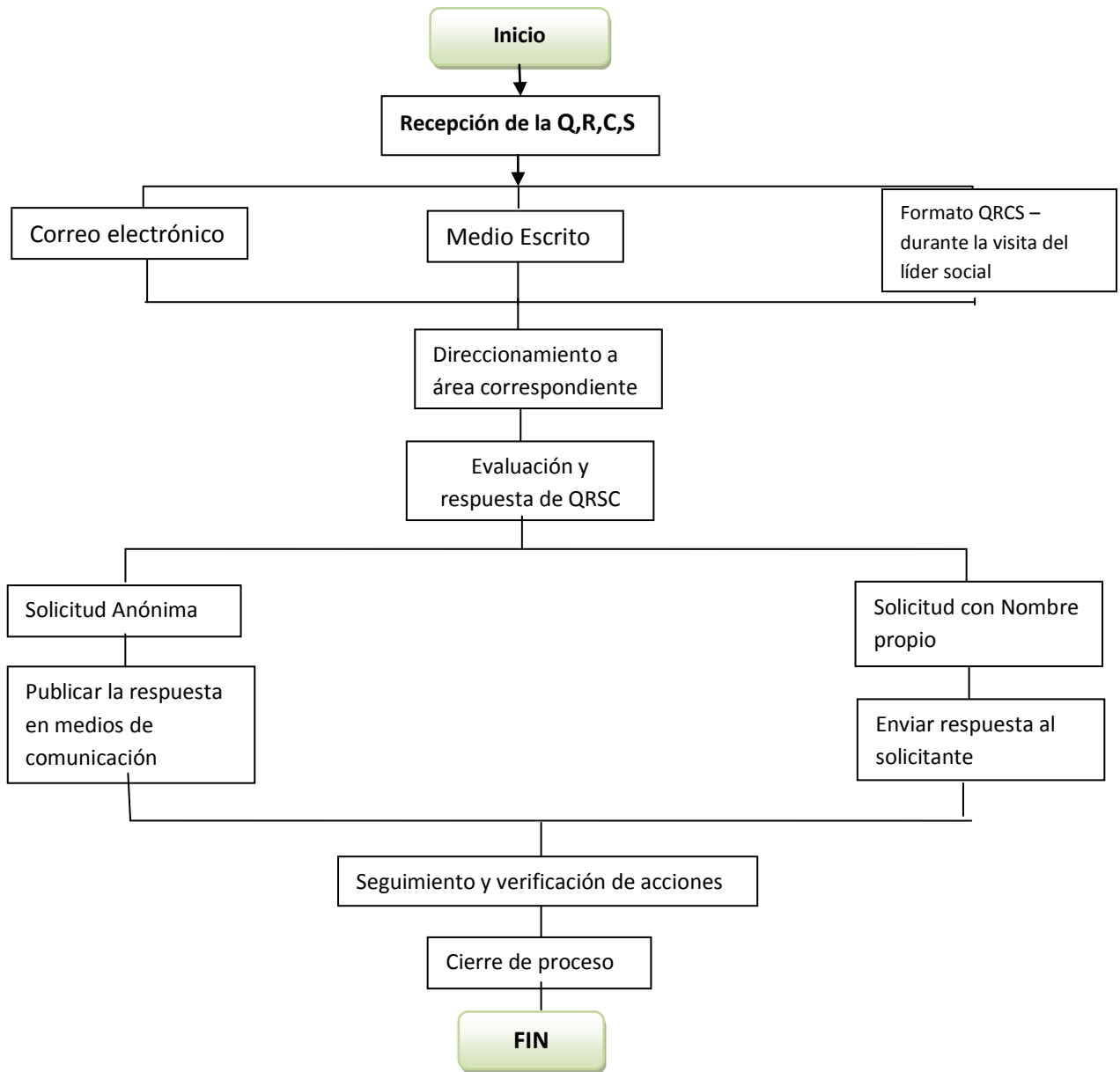

PROCESO	RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO	PSGI-RRHH-06		SGI	
PROCEDIMIENTO	Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias	REVISION	2	Mayo, 2016		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

Diagrama de flujo-Quejas, Reclamos Consultas y Sugerencias Externo




PROCESO	RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO	PSGI-RRHH-06		SGI	
PROCEDIMIENTO	Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias	REVISION	2	Mayo, 2016		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

Los registros generados para la aplicación de este procedimiento serán los siguientes

Control de cambios efectuados en el procedimiento

Rev.	Fecha	Causa de la Modificación	Elaborado Coordinación SGI	Revisado y aprobado Coordinación Social Coordinación SGI	Autorizado por Gerencia General
1	Septiembre, 2014	<p>Se está dando inicio a la implementación del sistema gestión de la calidad como sistema de gestión integrado. SGI en planta extractora.</p> <p>Así mismo se adapta a los requisitos solicitados por la RSPO en planta extractora.</p>	Coordinadores SGI	Coordinador Social	Gerencia General
2	Julio 2016	<p>Se modificó la atención a la solicitud en el segmento de los medios de comunicación precisamente en el que hace referencia a la comunicación vía telefónica, ya que con la utilización de este medio no se puede dar respuesta por escrito tan como lo dice la norma RSPO, este se pondrá a disposición a partir de la fecha solamente para inducción de las partes interesadas en la utilización eficiente del procedimiento de comunicaciones de ACEYDESA y sus plantaciones socias.</p> <p>En aras de proteger y salvaguardar en anonimato del denunciado, se modificó en el área operativa del procedimiento que el técnico ATA, que transporte la comunicación lo hará en un sobre sellado.</p> <p>Se agregó un nuevo formato de control y supervisión en plantaciones como registro de cada revisión por parte del técnico.</p> <p>Se agregó un nuevo formato de control y supervisión de buzones en plantaciones como registro de cada revisión por parte del técnico.</p>	Coordinadores SGI	Coordinador Social	Gerencia General

PROCESO	RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO	PSGI-RRHH-06		SGI	
PROCEDIMIENTO	Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias	REVISION	2	Mayo, 2016		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

Anexos

Los anexos asociados al presente procedimiento son los siguientes:

n-	Anexo N-/Código	Descripción
1	F-SQR-RR.HH-01	Formato de solicitud de Quejas y Reclamos consultas y sugerencias.
2	FRB-RRHH-34	Control y supervisión de buzones
3	FRB-RRHH-35	Control de revisión de buzón ATA
4	Trifolio de quejas y reclamos	

NOTA: La empresa se reserva el derecho de entregar información sobre temas confidenciales previamente definidos como tal por la Gerencia General. Para mayor información contactar al líder social de ACEYDESA.