PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS (PQRS) DE INVERSIONES EL BORREGO S.A. S

GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

1. OBJETIVO

Definir y establecer la metodología al momento de recibir y dar respuesta a las peticiones, quejas, reconocimientos y sugerencias (PQRS) presentadas por los colaboradores y las partes interesadas de la organización de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora continua en los procesos de la empresa, mediante el seguimiento y evaluación de la eficacia de las acciones desarrolladas.

2. ALCANCE

Inicia cuando se recibe la Petición, Queja, Reconocimiento y/o Sugerencia de la parte interesada hasta que se da respuesta y se efectúan los trámites respectivos para el cierre del caso y se evalúe la eficacia de las acciones.

3. RESPONSABLES.

- Líder de sostenibilidad
- Auxiliar Administrativa

4. DEFINICIONES / GLOSARIO

- **Peticiones:** Solicitudes realizadas por las diferentes partes de interés.

- **Queja:** Insatisfacción manifestada por parte del cliente o parte interesada.

- **Reconocimiento:** Sentimiento que expresa la persona que reconoce la acción del trabajo realizado por uno o varios de sus contribuyentes.

- **Sugerencias:** Propuesta que formula una parte interesada para el mejoramiento de la organización.

- **PQRS:** Abreviatura de Peticiones, Quejas, Reconocimientos y Sugerencias.

- **Formato de Seguimiento:** Formato en el cual se registran las acciones a seguir por cada Peticiones, Quejas, Reconocimiento y/o Sugerencia.

- **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.

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

- **RSPO:** Mesa Redonda de 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

5. DESARROLLO

- Las PQRS tienen como finalidad servir de herramienta para la elaboración del plan de manejo (acciones preventivas, correctivas u oportunidad de mejora). Para finalmente, realizar una toma de decisiones estratégicas y/o operativas.
- Servir como mecanismo detector y corrector de irregularidades, u omisiones en el cumplimiento de las normas o procedimientos establecidos por la organización.
- Identificar las buenas acciones que se presenten con el fin de promover su realización y mejorar su aplicación.

5.1 PRINCIPIOS

- **Confidencialidad** Únicamente se pondrá a disposición la información de carácter personal del usuario cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la PQRS dentro de la organización y no será divulgada sin el consentimiento de la parte interesada.
- **Eficacia:** La recepción de cada PQR será reconocida de manera inmediata a través del radicado de la misma y serán tratadas garantizando los tiempos de respuestas establecidos por la organización.
- **Mejora continua:** La organización se asegurará por mejorar siempre la eficacia y eficiencia en el tratamiento de los PQR y Sugerencias garantizando con ello una constante evolución en lo que a ello se refiere.
- **Accesibilidad:** La información debería ser presentada en un lenguaje claro y de fácil comprensión para todos los involucrados.
- **Objetividad:** Cada reclamo debería ser tratado en forma equitativa, objetiva e imparcial.

5.2 MEDIOS PARA REPORTAR LAS PQRS

En caso de presentarse una PQRS por parte de alguna parte interesada, este cuenta con los siguientes medios para reportarlo:

Virtuales: Página Web: elborrego.co o correo electrónico certificaciones@elborrego.co; WhatsApp 3155260177 o por la línea telefónica 3155260177 y código QR.

Verbales: En la oficina de Villavicencio ubicada en centro comercial la Primavera Urbana, lobby dos; oficina 519, o con los líderes de proceso de la organización.

Físicos: Buzón de sugerencias ubicados en entrada de la oficina de gestión de recursos humanos de las instalaciones el Borrego o en su defecto en la oficina de gestión humana, en el área de televisión de la sede Mandarinos y la oficina principal de Villavicencio área de la recepción.

5.3 ESTRUCTURA DEL FORMATO PQRS

Los consecutivos del formato de **"peticiones, quejas, reconocimientos y sugerencias (PQRS)** se llevarán por proceso, identificándose con un prefijo que referente al proceso va el número que lo identifica, el cual cuenta desde el 01 en adelante.

INVERSIONES EL BORREGO	FORMATO PETICIONES - QUEJAS - RECONOCIMIENTOS - SUGERENCIAS	Fecha: 28/08/2023 Versión: 004 Còdigo: GS-F-002

NOMBRE:	ANÓNIMO ☐	FECHA: DD MM AAAA
MEDIO POR EL CUAL QUIERE ADQUIRIR LA RESPUESTA	E-MAIL:	
	TEL:	CARTELERA ☐ CARTA ☐
PETICIÓN ☐ **QUEJA** ☐ **RECONOCIMIENTO** ☐ **SUGERENCIA** ☐		
Espacio para su mensaje:		
Gracias por ayudarnos a mejorar.		
N° Proceso:		

5.4 GENERALIDADES

a) Si la PQRS es recibida personalmente se debe diligenciar el formato PQRS GS-F-002 por el receptor.

b) Las peticiones realizadas se llevarán a través de los responsables por medio de una matriz de seguimiento de PQRS GS-M-009, donde se dejará copia con el código de radicación para las partes interesadas.

c) Las PQRS serán revisadas mensualmente por el Líder de sostenibilidad y Auxiliar Administrativa quién debe tabular, analizar la información y posteriormente rendir informe ante la gerencia, para su valoración y toma de medidas en caso de que sea necesario.

d) El Líder de Sostenibilidad o Auxiliar Administrativa serán los responsables de las llaves de los buzones y en encargados de abrir los buzones de PQRS cada 14 días calendario.

e) Para los casos relaciones con el acoso laboral y/o sexual la empresa tiene establecido el comité de convivencia laboral (COCOLAB) quienes realizaran el respectivo trámite.

f) Para los casos relacionados con salud y seguridad en el trabajo, tendrá el debido tratamiento por el COPASST.

g) En los casos con relación con temas de mantenimientos, agronómicos y de campo, tendrán el debido tratamiento por los lideres del área.

h) La empresa garantizará, de ser requerido por el solicitante la confidencialidad y el anonimato de su PQRS, es de notar que para las relacionadas con acoso laboral se manejará a través del comité de convivencia.

i) Las peticiones, quejas, reconocimientos o sugerencias se resolverán en un plazo máximo de quince (15) quince días hábiles laborables, contados desde la fecha de recepción y/o apertura del buzón.

j) La organización realizar acompañamiento para mantener informadas a las partes interesadas sobre sus reclamaciones y su progreso a través de sus canales de comunicaciones oficiales.

k) En caso de que la parte interesada no quede satisfecha con la respuesta, debe concertar una reunión con el Comité de calidad y las partes interesadas implicadas que ocasionaron la PQRS, para revisar minuciosamente otros puntos que permitan dar solución definitiva al problema.

l) En caso de que una PQRS no llegue a un acuerdo y se esté incumpliendo con un derecho legal o consuetudinario de uso de las partes interesadas se enviará a la RSPO a través del mecanismo soluciones de conflictos.

m) Este procedimiento de PQRS incluye la opción de 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.

n) Todas las PQRS serán archivadas en la oficina de gestión de sostenibilidad.

o) La empresa establece como política la protección y privacidad de las partes garantizando que no se tomaran ninguna clase de represalias contra los denunciantes o delatores de PQRS.

p) El procedimiento PQRS se socializa a los grupos de interés por medio de los diferentes mecanismos de comunicaciones definidos y concertados por la organización y la parte interesada.

q) La organización utilizara estrategias didácticas (Videos, Imágenes, folletos y juegos) para asegurar que el procedimiento PQRS entendido por las partes interesadas impactadas en especial por la limitación lectoescritura y se realiza un acompañamiento por parte de la organización al momento de la comunicación.

r) Todas las respuestas de las PQRS serán revisadas y aprobados por el comité de calidad de la organización o algún miembro según sea el caso, las PQRS que en su contenido estén direccionadas, con palabras mal intencionadas sin fundamento desde un punto de vista subjetivo no procederán con la aplicación de respuesta según esté procedimiento.

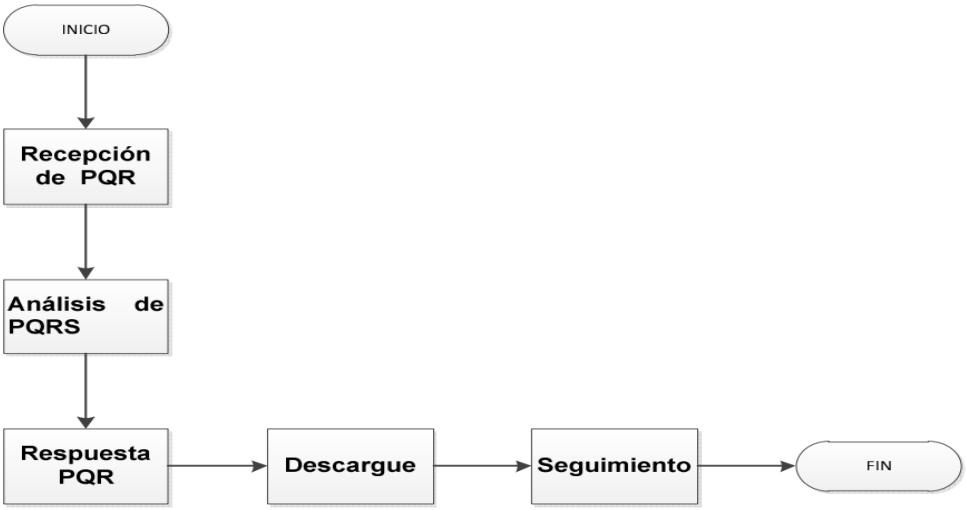
5.5 LISTADO DE PARTES INTERESADAS DE INVERSIONES EL BORREGO S.A.S

INVERSIONES EL BORREGO S.A.S realizo una identificación de partes interesadas la cual se encuentra un anexo del estudio de impacto social.

5.6 ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Entrar en contacto con la organización a través de los diferentes medios establecidos en este documento.	Parte Interesada
Registrar la PQRS, radicar y asignar el código en GS-F-002 FORMATO DE PQRS	Receptor
Determinar el área que aplica para entregar la PQRS con el objetivo de iniciar su proceso.	Receptor
Dar respuesta máxima en 15 días hábiles, dicha respuesta podrá ser parcial, dando claridad del tiempo que va a requerir para gestionarla.	Encargado del proceso
Cuando las PQRS sean anónimas y reportadas a través de los buzones de sugerencias, la respuesta se dejará publicada en las carteleras informativas de la empresa durante 15 días hábiles.	Encargado del proceso
Hacer seguimiento de las acciones a través de la matriz "Seguimiento a las PQRS"	Encargado del proceso
Cuando el solicitante exija la confidencialidad o anonimato de su PQRS se le garantizará.	Receptor
El cierre del proceso debe determinarse si la solución ofrecida ha sido satisfactoria para el usuario, de no ser así se decidirá si se continúa con el proceso en un nivel superior de resolución. Si la respuesta es satisfactoria, se procede al cierre y registro de la incidencia.	Encargado del proceso

5.7 Flujograma del proceso



6 REGISTROS.

GS-F-002 FORMATO DE PQRS.
GS-F-006 FORMATO DE APERTURA DE BUZON.
GS-F-016 RESPUESTA DE PQRS.
GS-M-009 MATRIZ DE SEGUIMIENTO PQRS.

7 APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Elaborador por	Revisado Por	Aprobado por
José William Ayala García	Badir Octavio Peña Agredo	David Francisco Barreto Arenas
Líder de sostenibilidad	Líder de Gestión Humana	Gerente

8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Motivo de cambio	Descripción del cambio	Nueva Versión	Responsable
05/03/18	Requerimiento	Creación del documento	001	José William Ayala García, Auditor internó

08/01/19	Aplicación de mejora	Se realizan actualización de documentos y se reformar las carteleras.	002	José William Ayala García, Auditor internó
20/12/19	Aplicación de mejora	Actualización estilo del documento, incorporación principios y flujograma del manejo de PQRS, se cambia tiempos de apertura de buzón a 14 días, actualización de formato de PQRS	003	José William Ayala García, Auditor internó
20/01/21	Actualización del estándar interpretación Nacional	Se incluye requerimiento establecidos por la interpretación nacional sobre transmitir avance de la PQRS y asesoramiento independiente de carácter jurídico o técnico	004	José William Ayala García, Auditor internó
10/08/22	Cambio de responsables	Se cambia el líder de gestión humana por la auxiliar Administrativa como responsable.	005	José William Ayala García, líder de sostenibilidad
10/08/22	Revisión del documento	Se incluye el ítem 5.2 medios para reportar PQRS, virtuales (código QR) y 5.3 Generalidades r, todas las respuestas de las PQRS serán revisadas y aprobados por el comité de calidad de la organización o algún miembro según sea el caso. las PQRS que en su contenido estén direccionadas, con palabras mal intencionadas sin fundamento desde un punto de vista subjetivo no procederán con la aplicación de respuesta.	006	José William Ayala García, líder de sostenibilidad

26/08/23	Actualización de mapa de procesos, cambio de código GE a GS	Mejora continua	007	José William Ayala García, líder de sostenibilidad