**1. OBJETO**

Establecer los pasos a seguir para garantizar la adecuada recepción, manejo y solución oportuna de las quejas, reclamos, petición, sugerencia o reconocimientos presentadas por las partes interesadas (trabajadores, proveedores de productos, comunidad y contratistas).

**2. ALCANCE**

Aplica a todas las quejas, reclamos y/o sugerencias recibidos por las partes interesadas (trabajadores, proveedores de productos, comunidad y contratistas), hasta la respuesta que se les debe dar sobre las mismas.

**3. DEFINICIONES**

**Stakeholder/Parte Interesada: S**e puede definir como cualquier persona o entidad que es afectada o concernida por las actividades de una organización; por ejemplo, los trabajadores de esa organización, sus accionistas, las asociaciones de vecinos afectadas o ligadas, los sindicatos, las organizaciones civiles y gubernamentales que se encuentren vinculadas, etc.

**Petición:** Es un documento que se presenta a las empresas o cualquier otra entidad con el fin de solicitar algo; este puede ser envía por vía escrita o internet.

**Queja**: Expresión de insatisfacción, inconformidad o disgusto con respecto al incumplimiento o no conformidad de un producto, un proceso o una acción.

**Reclamo:** Si se lleva la inconformidad a cumplimiento de una garantía explícita o implícita.

**Sugerencia:** una sugerencia es algo que se propone, insinúa o sugiere, suele emplearse como equivalente a [consejo](http://definicion.de/consejo/) o recomendación.

**Reconocimiento:** cuando un cliente, comunidad, entidad u organización reconoce y distingue un aspecto ambiental, social, industrial, económico, legal y/o de seguridad de la organización.

**Fuente de información:** Medios por los cuales se reciben quejas, reclamos, peticiones y sugerencias ya sea por correo electrónico, comunicación telefónica, personalmente, encuestas de satisfacción.

**No-conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Quejas y reclamos**: Manifestación de insatisfacción de un Cliente sobre el incumplimiento a un requisito.

**Requisito**: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. En la empresa es requisito cada una de las características de calidad del proceso o resultado de la prestación de servicio a los usuarios.

**4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO** | **EVIDENCIA** |
| 1 | Partes interesadas | * Reportar las PQRS, Petición quejas reclamos y sugerencias a los miembros asignados en la plantación para dar el trámite a la misma. * Dicho reporte puede darse de forma verbal o escrita | Reporte de queja |
| 2 | Líder de sostenibilidad de plantación y/o supervisores | * Recibe y formalizar las PQRS presentadas a la plantación.   Cuando las PQRS sean presentadas en forma verbal, estas deben ser formalizadas en el formato de reporte de queja y en la matriz de seguimiento a las quejas | Reporte de queja |
| 3 | Líder de sostenibilidad de plantación | * realiza el trámite de las PQRS, (Petición quejas reclamos y sugerencias) que sean presentadas por las partes interesadas, así mismo dar la respuesta oportuna a las mismas. | Correos electrónicos  Cartas |
| 4 | Líder de sostenibilidad de plantación | * Tabular las diferentes PQRS que sean reportadas por las partes interesadas en la matriz de seguimiento a las PQRS. | Matriz de consolidado de quejas |
| 5 | Líder de sostenibilidad de plantación | * Formalizar la respuesta de las PQRS reportadas, mediante cartas o correo electrónico. | Correos electrónicos  Cartas |
| 6 | Líder de sostenibilidad de plantación | * Hacer seguimiento al trámite generado de las diferentes PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencia), con el fin de verificar la efectividad de las acciones establecidas. * Así mismo verificar que se cumplas los tiempos de respuesta especificados en el presente procedimiento (15 días hábiles). * De ser necesario establecer las acciones correctivas a las que haya lugar, para garantizar un adecuado tratamientos de las PQRS. | Acciones correctivas |
| 7 | Líder de sostenibilidad de plantación | * Llevar el consolidado de las quejas, reclamos y sugerencias de todas las áreas. * Medir el indicador de PQRS semestralmente. | Indicador  Matriz de consolidado de quejas |

**5. REGLAMENTACIONES**

* Toda queja, reclamo, petición y sugerencia debe ser registrada en el *Formato Reporte de Quejas y Reclamos Cód.: EXAR-GA-R-121* y direccionada a la persona encargada de dar el trámite a la misma
* En las instalaciones de la plantación y oficina administrativas se colocara un buzón de sugerencias; donde se podrán colocar allí las quejas, reclamos, peticiones, sugerencias; este se revisara semanalmente.
* En el caso que la empresa tenga sindicato o pacto colectivo, los procedimientos de manejo de peticiones, quejas o reclamos se les dará tratamiento de acuerdo a lo establecido en la convención.
* El tiempo máximo establecido para dar respuesta a las peticiones, quejas o reclamos es de 15 días hábiles después de recibida la solicitud.
* Se tendrán tres puntos principales para la recepción de solicitudes escritas: Oficina principal Santa Marta, Oficina de la plantación y Centro de Enlace con la Comunidad (CEC).

**NOTA:**

* Se aclara que la respuesta a cualquier petición no lleva consigo la solución, posteriormente mediante otro comunicado se deberá informar a la parte interesada la solución a su requerimiento.
* En caso de recibir peticiones, quejas o reclamos sin nombre (anónimas), las respuestas a las mismas serán colocadas en las respectivas carteleras de las plantaciones o sede administrativa.
* La plantación \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ garantiza el anonimato de quien reporta la PQRS, y de ser necesario se brindara la respuesta por medio de una información general publicada en las carteleras.
* De igual forma se establece que la organización mantendrá la confidencialidad de los comunicantes que así lo requieran por algún medio, sea verbal o escrita.

1. **FORMATOS DE TRABAJO**

Reporte de quejas y reclamos Código EXAR-GA-R-121

Consolidado de PQRS Código EXAR-GA-R-209

Solicitud de Acción de Mejora Código EXAR-GS-R-11

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTROL DE CAMBIO** | | |
| **VERSION A CAMBIAR** | **DESCRIPCION DEL CAMBIO** | **FECHA DE MODIFICACION** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |