
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	
DEPARTAMENTO: RESPONSABILIDAD SOCIAL	CÓDIGO: PRO-RS-PRO-005	
FECHA DE EMISIÓN: 20/10/2021	Revisión 1	Página 1 de 1

GLOSARIO:

- **Comité de Ética:** Comité integrado para dar atención, investigar y tomar decisiones al respecto de los reportes levantados. Está constituido por Dirección de Prolade, Gerencia Financiera y Gerencia Agrícola.
- **Denuncia:** Notificación de que se ha cometido una falta o se está incumpliendo con un valor de la empresa o está cometiendo faltas al código de ética.
- **Día hábil:** Días de la semana en los cuales se trabaja, que no pertenecen al fin de semana y que no son festivos.
- **Partes interesadas (Stakeholders):** Persona o grupo de personas con un legítimo interés demostrable o que está directamente afectado por las actividades de una organización y las consecuencias de estas actividades
Ejemplo: Clientes, Proveedores, Comunidades, Vecinos, Entidades gubernamentales, Asociaciones civiles.
- **Colaboradores:** Persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación.
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.
- **Peticiones:** la acción de pedir (solicitar o demandar a alguien que haga algo).
- **Quejas (reclamos):** Toda situación en la que un usuario muestra su inconformidad sobre un determinado trámite y/o operación que realiza la empresa.
- **Reclamos:** Disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos.
- **Sugerencias (Comentarios y/o recomendaciones):** Aportación, idea o comentario que realizas con la intención de mejorar algún aspecto (operación / trámite) de la empresa.
- **Vecino:** Todo aquel usuario que viva alrededor de cada una de las fincas o planta extractora.
- **Personal responsable:** Puesto que dará seguimiento y respuesta a dicho procedimiento.
- **Comunidades / Clientes / Proveedores / Otro:** Jefatura de Responsabilidad Social
- **Laboral:** Gerencia de Recursos Humanos

		PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	
DEPARTAMENTO: RESPONSABILIDAD SOCIAL		CÓDIGO: PRO-RS-PRO-005	
FECHA DE EMISIÓN: 20/10/2021		Revisión 1	Página 2 de 1

NORMATIVIDAD APLICABLE:

- No aplica

1. PRIMER NIVEL: VISIÓN GENERAL – RELACIÓN ÁREAS RESPONSABLES




1.1 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

OBJETIVO:

Determinar un procedimiento que recopile la información y establezca un proceso definido para la recepción, análisis, debida diligencia, comunicación de la resolución, reparación y el cierre de PQRS; para brindar atención a las Partes Interesadas identificadas por la organización y Colaboradores

ALCANCE:

Su aplicación tiene carácter obligatorio para todos los departamentos, procesos y colaboradores de la empresa PROLADE y proveedores o

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	
DEPARTAMENTO: RESPONSABILIDAD SOCIAL	CÓDIGO: PRO-RS-PRO-005	
FECHA DE EMISIÓN: 20/10/2021	Revisión 1	Página 3 de 1


contratistas que conformen su cadena de valor

INTERNO: Colaboradores de PROLADE

EXTERNO: Partes interesadas (Comunidades, Entidades gubernamentales, Asociaciones civiles, Clientes, proveedores) de PROLADE

LINEAMIENTOS:

1. Responsabilidad social y Recursos Humanos, realiza la difusión del procedimiento y menciona los medios de comunicación para que las partes interesadas, emitan sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a través del buzón físico, WhatsApp, correo o página web
2. Se deberán tener los **FORMATOS para Partes Interesadas PRO-RS-FPI-012 y de Colaboradores PRO-RS-FC-013** cerca de los buzones para poder llenarlos y las partes interesadas y colaboradores puedan colocarlos dentro del buzón
3. El responsable para abrir los buzones será el área de comité de ética
4. Cada vez que se apertura el buzón, se deberá llenar el **Concentrado de PQR'S** con código **PRO-RS-CB-014**
5. Los buzones físicos, estarán asegurados con un candado, para que la parte responsable solo pueda abrirlo
6. Las quejas o sugerencias que lleguen a través del buzón físico serán recabadas la última semana de cada mes por Comité de Ética y se entregará a Responsabilidad Social y tendrán una respuesta máximo al mes siguiente.
7. El tiempo de respuesta a las solicitudes será de 20 días hábiles, a partir de la fecha de recepción, independientemente del medio por el cual se haya realizado la consulta
8. Se actualizará **PRO-RS-CR-011 Control de Recepción de PQR'S** del 1-5 de cada mes
9. En caso de respuestas que implican revisión de archivos, recopilación de información en cantidad o cualquier otra situación que no permita dar respuesta en los días establecidos se debe enviar respuesta preliminar al usuario en el cual se informa la fecha en que se dará respuesta exacta
10. Si la queja da Lugar a una investigación o proceso disciplinario, se da traslado al área de Recursos Humanos para que adelante el trámite respectivo
11. Se dará trámite a todas las solicitudes.
12. Las quejas y reclamos se recibirán en el buzón físico, WhatsApp, correo electrónico y página web
13. Todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS) deberán ser tratadas con confidencialidad, imparcialidad y claridad.
14. No se tomarán represalias contra las partes interesadas que presenten

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	
DEPARTAMENTO: RESPONSABILIDAD SOCIAL	CÓDIGO: PRO-RS-PRO-005	
FECHA DE EMISIÓN: 20/10/2021	Revisión 1	Página 4 de 1

PQRS

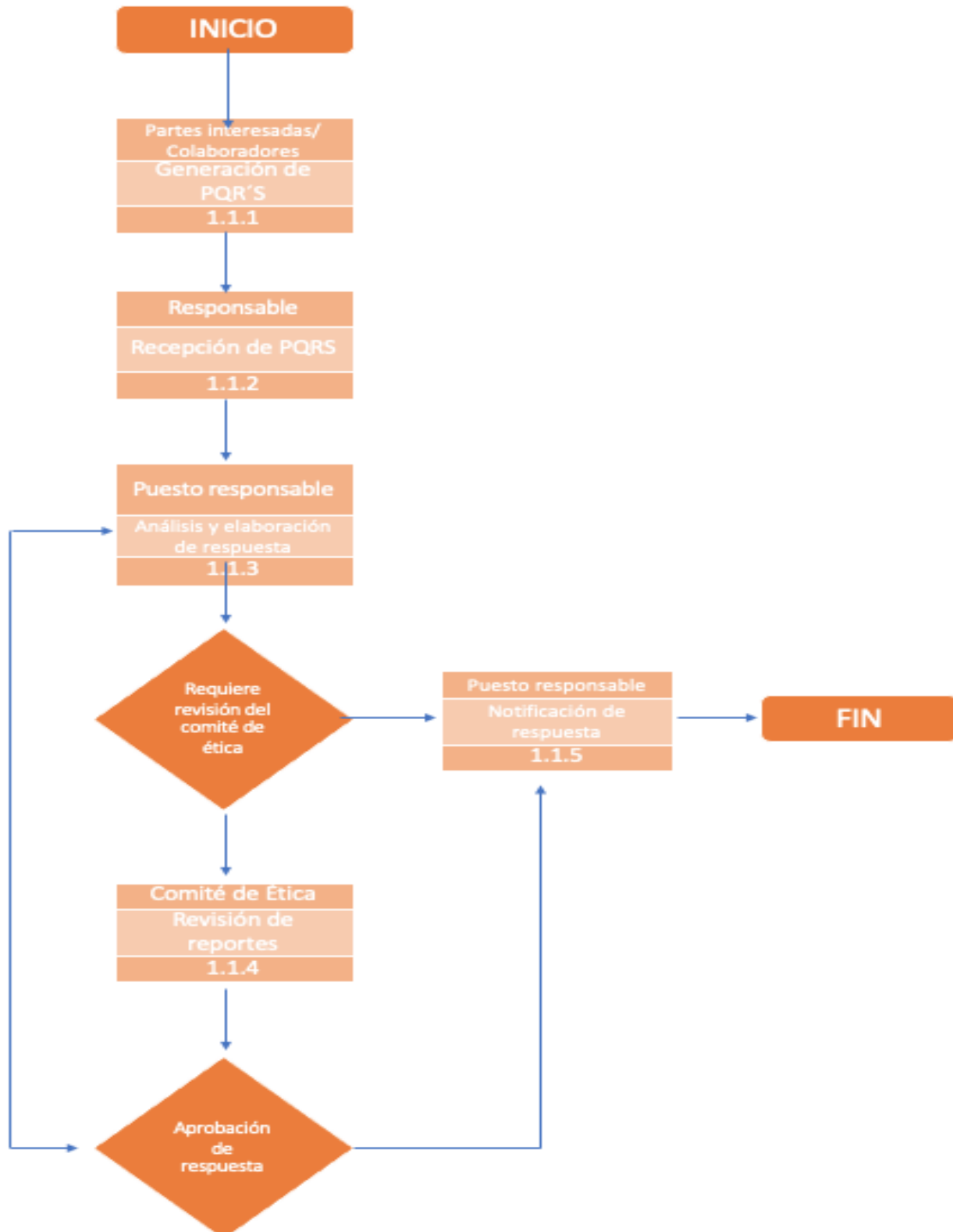
15. Las PQRS deben presentarse de forma respetuosa y estar basadas en hechos o evidencias
16. El tiempo máximo para dar respuesta a las PQRS comunicadas a través del buzón se contabiliza a partir de la apertura del buzón
17. Las PQRS anónimas, o que soliciten confidencialidad, tendrán respuesta en las carteleras del buzón físico
18. Se registrarán todas las solicitudes en una carpeta maestra para resguardo como evidencia de seguimiento y se mantiene el anonimato de las partes interesadas
19. Los Puestos Responsables generan planes de acción para dar respuesta a las quejas o sugerencia de las partes interesadas
20. Responsabilidad Social realiza el seguimiento de las acciones emitidas por parte del Comité de ética.
21. El Comité de Ética se reunirá de manera mensual, para dar soluciones y respuestas a las solicitudes generadas
22. El mecanismo de resolución de quejas, en caso de requerir apoyo, brinda el acceso al asesoramiento independiente de carácter jurídico o técnico.
23. PROLADE no limita la opción de acceso a asesoramiento legal y técnico independiente, la capacidad de los reclamantes de elegir individuos o grupos para apoyarlos y / o actuar como observadores, así como la opción de un mediador externo.
24. Este procedimiento para PQRS es efectivo para carácter laboral y partes interesadas.

1.2 SEVERIDAD DE LOS CASOS

La severidad de los casos será definida por el Comité de Ética. Los mismos se pueden dividir en tres: menores, moderador y mayores


1. **Menores:** Se consideran en esta clasificación actos o eventos en los que el interesado únicamente requiera aclaración de una duda razonable o evidenciar un comportamiento, el cual, no atenderse puede afectar el clima laboral
2. **Moderados:** Son actos o eventos que tienen una mediana probabilidad de incumplir con las políticas, valores, Código de Ética de la empresa o como consecuencia pueden alterar el orden de la operación o clima laboral
3. **Mayores:** Son aquellos actos o eventos que pueden vulnerar los Derechos Humanos de alguna persona o pueden generar una consecuencia negativa en la operación o hayan alterado el orden normal de la misma

DIAGRAMA DE FLUJO (NIVEL 3 DETALLE)



NARRATIVA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
INICIO DE PROCESO		
1.1.1	Generación de PQR'S	<p>RESPONSABLE: Comunidades: Partes interesadas Laboral: Colaboradores</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Emiten la PQR'S a través de los medios definidos: 1. Buzón físico: Se tendrán disponibles en las entradas de acceso de cada una de las fincas la Solicitud de PQR'S (PRO-RS-FC-013) para los Colaboradores y Partes Interesadas (PRO-RS-FPI-012) y puedan emitir sus PQR'S en el momento que ellos lo consideren. 2- WhatsApp: Podrán contactarse al número (993) 199 9180 vía WhatsApp en horario de 8 a 16 horas de lunes a viernes 3- Correo electrónico: Podrán enviar correo a comunicacionprolade@prolade.com 4- Página web: Se pondrá a disposición la página web de Prolade cuando está se encuentre activa</p> <p>Para la atención a queja o sugerencia es importante que sea específico, concreto, completo y buscar aportar la mayor cantidad de detalle (¿Qué, cuando, como, en donde, quien o quienes?)</p>
1.1.2	Apertura de buzones físicos	<p>RESPONSABLE: Comité de Ética</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD El Comité de Ética es el único autorizado para poder hacer apertura de los buzones físicos cada fin de mes 1. Llenado de concentrado: Será encargado de llenar el Concentrado de PQR'S (PRO-RS-CB-014) 2- Entrega de concentrado: Entregará a Responsabilidad Social el concentrado con su respectivo llenado para que se le de seguimiento</p>
1.1.3	Recepción de PQR'S	<p>RESPONSABLE: Responsabilidad Social: Partes interesadas Recursos Humanos: Colaboradores</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Recepción de la PQRS de acuerdo al canal de comunicación que se menciona a continuación: 1. Buzón físico: Responsabilidad Social - Recursos Humanos, revisa cada uno de los mensajes emitidos entregados por el comité de ética, asigna folio y canaliza al puesto responsable. 2- WhatsApp: Responsabilidad Social recibe las solicitudes y las envía al puesto responsable 3- Correo electrónico: Responsabilidad Social recibe las solicitudes y las envía al puesto responsable 4- Página web: Responsabilidad Social recibe las solicitudes y las envía al puesto responsable</p>


		PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	
DEPARTAMENTO: RESPONSABILIDAD SOCIAL		CÓDIGO: PRO-RS-PRO-005	
FECHA DE EMISIÓN: 20/10/2021		Revisión 1	Página 7 de 1

1.1.4	Análisis y elaboración de respuesta	<p>RESPONSABLE: Responsabilidad Social: Partes interesadas Recursos Humanos: Colaboradores</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Analiza la PQRS, realiza una investigación (si así lo amerita), para posteriormente determinar una respuesta o elaborar un plan de acción o propuesta al Comité de Ética de acuerdo a la información recopilada. Revisa con la Jefatura inmediata la respuesta o plan de acción y determinan si es necesario presentar al Comité de Ética</p> <p>En caso de determinar presentar al Comité ir a la actividad 1.1.5, en caso de dar respuesta directa ir a la actividad 1.1.6</p> <p>Jefatura de Responsabilidad Social realiza un registro en la matriz de control de PQR'S (sea de internos o externos)</p>
1.1.5	Revisión de reportes	<p>RESPONSABLE: Comité de Ética</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se reúne una vez al mes y valida, si los registros documentados fueron resueltos, de acuerdo a las necesidades de las partes interesadas . Revisan y si están de acuerdo autorizan respuestas presentadas. Ir actividad 1.1.6 En caso contrario piden una nueva propuesta. Ir actividad 1.1.4 se convocará a una reunión extraordinaria dentro del periodo de respuesta establecido.</p>
1.1.6	Notificación de respuesta	<p>RESPONSABLE: Responsabilidad Social: Partes interesadas Recursos Humanos: Colaboradores</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: En caso de que no sean confidenciales por cualquier medio, se entregara el Formato de Respuesta de PQRS (Código PRO-RS-FR-015) y en caso de ser confidenciales se publicará en la cartelera principal de cada zona</p> <p>En caso de determinar presentar al Comité ir a la actividad 1.1.4, en caso de dar respuesta directa ir a la actividad 1.1.5 y llenar el Formato de Respuesta a PQR'S</p> <p>Jefatura de Responsabilidad Social realiza un registro en la matriz de control de PQR'S (sea de internos o externos)</p>
FIN DEL PROCESO		

ANEXOS

a) Anexo 1: Referencias:

- PRO-RS-FPI-012 Formato para solicitud de PQRS para Partes Interesadas
- PRO-RS-FC-013 Formato para solicitud de PQRS para Colaboradores
- PRORS-CB-014 Concentrado de PPQRS de Buzón Físico
- PRO-RS-FR-015 Formato para respuestas de PQRS
- PRO-RS-CR-011 Control de Recepción de PQR'S

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	
DEPARTAMENTO: RESPONSABILIDAD SOCIAL	CÓDIGO: PRO-RS-PRO-005	
FECHA DE EMISIÓN: 20/10/2021	Revisión 1	Página 8 de 1

b) Anexo 2: Responsabilidades

DIFUNDIR	Responsabilidad Social- Recursos Humanos
VIGILAR EL CUMPLIMIENTO	Comité de Ética
ACTUALIZAR	Responsabilidad Social
AUTORIZAR EXCEPCIONES	Comité de Ética