

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PALNORTE SAS.

DEFINICIONES CLAVES

A continuación, encontrará las formas que pueden tomar una comunicación dirigida a **PALNORTE S.A.S.**, según los motivos que la originen y la respuesta deseada.

Petición: por petición se entiende toda comunicación recibida de una persona natural o jurídica, grupo organizado o representantes de una comunidad en la que manifieste interés en recibir información relacionada con la empresa, apoyo, orientación y, en general, toda manifestación surgida de un interés o necesidad específica.

Queja: es la manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, grupo organizado o representantes de una comunidad, en relación con: el desarrollo de una actividad propia de la empresa (ocasional o permanente); el impacto que ésta hubiese tenido sobre la comunidad o el medio ambiente; de igual forma, una queja también puede estar motivada en una conducta no deseable de un empleado o proveedor de la empresa.

Reclamo: es una manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, grupo organizado o representantes de una comunidad, motivada por la ocurrencia o presunción de un hecho que representa la violación de un derecho individual o colectivo y en el cual, se considera que la empresa es directamente responsable (por acción u omisión) o que la responsabilidad recae sobre alguno de los actores de su cadena de valor (proveedor, trabajador, contratista, entre otras relaciones del mismo tenor).

Sugerencia: una propuesta relacionada con cualquiera de las dimensiones de la empresa que nos ayuda a mejorar.

ALCANCES

El SPQRS de PALNORTE SAS abarca las relaciones que tiene la empresa con los siguientes stakeholders:

- Comunidades vecinas, a través de sus organizaciones o título personal
- Líderes cívicos y sociales
- Líderes tradicionales de comunidades legítimamente reconocidas como ancestrales
- Representantes de organizaciones de productores
- Representantes de organizaciones de mujeres

- Representantes de organizaciones de minorías sexuales (LGBTI)
- Organizaciones No Gubernamentales
- Proveedores de fruta (independientes y organizados)
- Proveedores de bienes y servicios
- Autoridades locales, regionales y nacionales

FORMAS DE PRESENTAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA (P.Q.R.S)

Las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS pueden presentarse haciendo uso de los siguientes medios: comunicación escrita, en forma presencial, una llamada telefónica, de manera verbal (en espacio no formal) o a través de la página web WWW.PALNORTESAS.COM/PQRS.

Comunicación escrita

Carta dirigida al Directora de la Fundación De Palmicultores del Catatumbo, ANDREA ORTIZ MIRANDA que puede ser enviada por algún medio de correo o entregada personalmente en el espacio de recepción del Edificio de Sostenibilidad al lado de la planta extractora PALNORTE vereda Kilometro 15 o en la garita de ingreso de la extractora PALNORTE S.A.S.

La comunicación debe tener el siguiente contenido: los hechos que motivan la petición, el reclamo o la sugerencia: ¿Qué deseo solicitar? ¿Qué situación genera mi reclamo o mi queja? ¿Cuándo se presentó la situación? ¿En qué sitio ocurrió la anomalía? ¿Qué personas o qué comunidad están siendo afectadas o fueron afectadas? ¿Qué deseo sugerir?

Es importante no omitir detalles; pues cualquiera de estos, puede ser fundamental para la toma de decisiones por parte de la Empresa. Es indispensable, además, conservar un trato respetuoso; pues toda falta a las buenas costumbres (uso de palabra groseras o expresiones insultantes) será causal para que el documento no sea tenido en cuenta. La comunicación puede llegar escrita en tinta o impresa. No tramitarán fotocopias ni cartas escritas a lápiz.

Para responder de manera oportuna, es necesario que la comunicación contenga la identificación de quien presenta la queja y la dirección física o electrónica en la que desea recibir la respuesta y de manera opcional, número telefónico.

Si la comunicación es presentada de manera presencial en alguna de nuestras oficinas o unidades de negocio,

debe constar de original y una copia, para que quien entrega pueda conservar mensaje de recibido

Si quien presenta la Petición, la Queja, el Reclamo o la Sugerencia es el representante de un grupo organizado o de un grupo humano formalmente identificado, es necesario que haga claridad sobre su cargo y para los casos establecidos por la ley, anexar fotocopia del acto de nombramiento o de la personería jurídica de la organización a la cual representa.

De manera presencial

Cualquier persona natural, a nombre propio o en representación de un grupo organizado, puede acercarse a una de las oficinas o centros de producción de la empresa PALNORTE S.A.S.; bien sea para entregar una comunicación escrita o para solicitar una cita con la Directora de la Fundación De Palmicultores del Catatumbo, ANDREA ORTIZ MIRANDA y presentar un Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia.

- A través de la página web

La empresa PALNORTE S.A.S. pone a disposición el enlace a la página web www.palnortesas.com. En el link "Contáctenos", se despliegan varias posibilidades de acceso; entre éstas, PQRS. Y desde ese momento, la página permite aportar toda la información que a la empresa le resultará útil para dar respuesta a la petición, queja, reclamo o sugerencia presentada.

OTROS MEDIOS

Llamada telefónica

Una llamada telefónica puede ser utilizada para convenir una cita presencial o para anunciar el envío de una comunicación; pero si el propósito de quien origina la llamada es presentar directamente el PQR y no da lugar a que se programe ningún otro espacio, el conocimiento de una situación que genera inconformidad o molestia en una persona o grupo humano, siempre será tenida en cuenta para adelantar investigación interna.

De manera presencial (verbal, en espacio no formal)

El relacionamiento con la comunidad o la presencia de funcionarios de la empresa PALNORTE S.A.S en espacios en los que confluyen actores sociales que de una u otra forma se relacionan con las mismas, puede

generar la situación de que una P.Q.R.S. se reciba en espacios no concebidos para este fin (espacio no formal). En estos casos, el funcionario deberá instar al solicitante a que manifieste su inconformidad de manera oficial y explicará los mecanismos establecidos por la empresa para recibir su inquietud.

No obstante, al igual que con la llamada telefónica, la empresa considerará que es una oportunidad para conocer una situación susceptible de mejora e iniciará, con los elementos allegados, la investigación interna.

DIRECCION

TIEMPO Y FORMA DE ENVÍO DE LA RESPUESTA

Tiempo de respuesta. La Empresa emitirá su respuesta en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, pero hará todo lo posible por reducir este tiempo.

Medios para enviar respuesta. La Empresa enviará su respuesta a la P.Q.R.S. a la dirección anotada por el querellante o solicitante para recibo de la comunicación y ésta pueda ser un buzón electrónico.

FIN DEL TRÁMITE

La Empresa esperará en los quince (15) días hábiles posteriores al envío de su respuesta, para que el querellante o solicitante envíe su respuesta de satisfacción o no frente a la misma. El caso se considerará cerrado, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- El querellante o solicitante manifestó satisfacción por la respuesta recibida en los quince (15) posteriores al envío de la respuesta.
- El querellante o solicitante no hizo uso de su tiempo de respuesta.
- El querellante o solicitante se comunicó con la Empresa para presentar una P.Q.R.S. que aborda una problemática o una situación de diferente naturaleza. En este caso, se abre un nuevo proceso y se cierra inmediatamente el anterior.

Segunda instancia

El caso se mantendrá abierto y se acudirá a una segunda instancia, cuando el querellante o solicitante, haciendo uso de tiempo de respuesta, comunique que NO está satisfecho con la respuesta emitida, razón por la cual la Directora de la Fundación De Palmicultores del Catatumbo, ANDREA ORTIZ MIRANDA, hará los análisis correspondientes con el Área o Departamento en la que se originó la respuesta y, de ser necesario, acudirá a la Gerencia como segunda instancia.

ACCIONES CORRECTIVAS POSTERIORES AL TIEMPO DE RESPUESTA

Cuando la respuesta encierre el desarrollo de acciones correctivas (cambio en procedimientos, procesos, rutinas o labores, instalación o construcción de algún nuevo elemento, etc.) y la ejecución de las mismas implique un tiempo mayor de treinta (30) días “calendario”, la Empresa deberá hacerlo saber en su respuesta y quedará comprometida a reanudar comunicación con el querellante o solicitante cuando la medida esté implementada, en el tiempo establecido para ello. De la misma forma procederá, cuando sea necesario desarrollar algún tiempo de investigación o generación de datos que no están a su alcance inmediato. En este caso, el canal de comunicación seguirá siendo la Directora de la Fundación De Palmicultores del Catatumbo, que deberá verificar internamente el desarrollo de la medida correctiva.

CONFIDENCIALIDAD

PALNORTE S.A.S asume la responsabilidad de ser el único depositario de la información recibida a través de su sistema de P.Q.R.S; utilizarla única y exclusivamente para los fines definidos por quien emite la comunicación; por ningún motivo y bajo ningún pretexto, entregarla a persona o entidad distinta al querellante o solicitante.