

EDITORIAL

Para **Aceites de Palma** es importante interactuar con nuestros clientes proveedores, colaboradores y demás partes interesadas, así como proporcionar una respuesta oportuna a quienes entren en contacto con nosotros.

Para este fin, tanto en Consorcio Forestal como en Aceites de Palma, se cuenta con un Sistema denominado **PQR's (Petición, Queja o Reclamo)**, que es un medio de comunicación libre, continuo y transparente el cual es administrado por el departamento de **Servicio a Clientes**, que es un área del corporativo independiente de la **planta extractora y plantaciones**, lo que permite **transparencia y confidencialidad** en el tratamiento de las **PQR's** y, sobre todo, la imparcialidad en las resoluciones.

En el boletín del mes de noviembre del 2014, se explicó en qué consiste el sistema, quiénes pueden hacer uso de él y cuáles son los medios disponibles para realizar su **PQR**. En esta ocasión, tras más de seis meses de haber sido implementado, queremos retomar el tema y compartirlas las experiencias y resultados obtenidos desde su implementación.



MECANISMOS PARA RECEPCIÓN DE PQR'S

Si desea presentar una **PQR**, existen diferentes alternativas, recuerde que todos nuestros los canales de comunicación **son totalmente gratuitos** y puede hacer uso de ellos dejando sus datos de contacto o de forma anónima:



Buzón:

Ubicados en plantaciones de **Consorcio Forestal**, en **los centros de acopio y en la planta extractora**, puede utilizar los formatos a un costado del buzón, escribir su **PQR** e ingresarla en el buzón.



Línea telefónica:

Desde su celular o un número fijo, puede ingresar su **PQR** marcando al **01800 624 5030**; el horario de atención es de lunes a viernes de **6:00 a 24:00**, sábados de **6:00 a 21:00** y domingos de **7:00 a 14:00 hrs**.



Correo Electrónico:

De igual manera existe la opción de escribir un correo electrónico a la siguiente dirección: **servicioclientes@induagro.com.mx**.



Página web:

Visite nuestra página **www.induagro.com.mx** y en la pestaña de Aceites de Palma, encontrará el apartado **"contacto"**, donde puede dejar sus comentarios.



Presencial:

Si lo desea, puede presentar su **PQR** por escrito, ya sea por medio de una **carta u oficio**; también puede solicitar ayuda del personal de recepción en planta extractora, de los encargados en los centros de acopio o plantación, para ingresar su **PQR**. Ellos le ayudarán a llenar el formato y usted podrá depositarlo en el buzón correspondiente.

INGRESO MI PQR Y ¿QUÉ SIGUE?

Una vez que la **PQR** fue ingresada, sucede lo siguiente:

1. Se recibe la **PQR** en el **Depto. Servicio a clientes** y la ingresa en una base de datos para darle seguimiento.
2. Si la **PQR** tiene información de contacto, un ejecutivo se comunicará con la persona que ingresó la **PQR** para confirmar la recepción y, si es el caso, despejar dudas. Si no es posible establecer contacto, se publicará la respuesta por medio de carteleras.
3. Servicio a clientes **canaliza** la **PQR** con el área adecuada para su solución dependiendo del tema a resolver.
4. Como política, en un máximo de **5 días hábiles** de recibida la **PQR**, se proporciona una respuesta. Esto puede hacerse de dos formas: **A) Contactándolo directamente o, B) Por medio de carteleras, cuando la PQR es anónima.** Existen **PQR** cuya respuesta puede implicar más tiempo debido a la naturaleza de la misma; sin embargo, se le notificara que está en análisis.

Es importante diferenciar lo que implica **el periodo de respuesta y el periodo de resolución**; el primero, es el periodo en el cual la empresa deberá contactar al interesado para avisarle que su **PQR** fue recibida satisfactoriamente y que se encuentra en proceso de resolución; el segundo, comprende la etapa en la que se brindará una respuesta definitiva para resolver la situación presentada; solo entonces la **PQR** se considera cerrada.

Las **PQR's** se clasifican dependiendo del periodo de resolución: **las abiertas**, que son las que no ha recibido respuesta; **en proceso**, cuando ya se realizó un primer contacto y/o se está gestionando la respuesta definitiva; y **las cerradas**, cuando ya ha proporcionado una solución.

Cabe señalar que en caso de las peticiones, las respuestas **no siempre pudieran ser favorables**; y, para el caso de las quejas y reclamos, si fuera necesario abrir una investigación, esto pudiera generar que el tiempo de resolución se prolongue por un tiempo no definido. A la fecha, se tienen registradas entre **2014 y 2015**, las siguientes PQR's por empresa.

Consorcio Forestal Plantaciones Propias 50 PQR's

Las cuales fueron recibidas:

- 37 Buzón
- 9 Correo electrónico
- 1 Teléfono
- 3 Presenciales

De éstas, 41 están cerradas y 9 en proceso de solución.

Aceites de Palma 15 PQR's

Las cuales fueron recibidas:

- 5 Buzón
- 3 Correo electrónico
- 1 Teléfono
- 6 Vía Página web

De éstas, 10 están cerradas y 5 en proceso de solución.

De las **PQR's** recibidas en Aceites de Palma, **11 fueron identificadas**, es decir, la persona que ingresó la **PQR** dejó datos de contacto; y **04 fueron anónimas**.

Cabe destacar que durante 2015, no hemos recibido ninguna **PQR** por buzón, por lo que le invitamos a hacer uso de este medio para comunicarse con nosotros.

Para el caso de Consorcio Forestal, **35 fueron identificadas y 15 fueron anónimas**.

Agradecemos a todos los que han decidido utilizar estos medios para comunicarse con nosotros. Los invitamos a seguir haciendo uso de las **PQR's**, ya que es un sistema que nos permite **mejorar** continuamente nuestros procesos, brindarle un mejor servicio y nos proporcionan un canal de retroalimentación permanente.