



Aceites de Palma S.A. de C.V.
**Procedimiento para la recepción y atención
de PQRS**
Desarrollo humano

AP-PR-46

Rev.06

May-25



ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Lic. Francisco Javier Rodríguez Juárez GERENTE DE SISTEMA DE GESTIÓN	Lic. Cinthia Patricia Martínez Herrera GERENTE DE DESARROLLO HUMANO	Ing. Luis Rogelio Madrazo Lemarroy DIRECTOR OPERATIVO



Procedimiento para la recepción y atención de PQRS

Rev.06

Desarrollo humano

May-25

ÍNDICE

	Página
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Definiciones	3
4. Responsabilidades	4
5. Procedimiento	5
5.1 Recepción	5
5.2 Registro	6
5.3 Gestión	7
5.4 Cierre	8
5.5 Medios externos	8
5.6 Monitoreo y evaluación del proceso de PQRS	9
6. Seguridad, salud y medio ambiente	9
7. Documentos asociados o de referencia	9
8. Indicadores	9
9. Control del cambio	10
10. Anexos	11

1. Objetivo.

Establecer los lineamientos y pasos a seguir para documentar y gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o consultas (PQRS), con el objeto de crear y mantener una comunicación abierta, eficiente y transparente con nuestras partes interesadas.

2. Alcance.

El presente procedimiento aplica para las partes interesadas relacionadas con las operaciones de la sociedad de Aceites de Palma.

3. Definiciones.

Consulta: Recurso disponible a las partes interesadas para solicitar información y documentos relacionados con las actividades de la empresa.

Lenguaje soez: Conjunto de frases y palabras consideradas por la comunidad lingüística como forma de expresión inapropiada, grosera u ofensiva.

Parte interesada: Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.

PQRS: Petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o consulta.

Petición: Solicitudes cordiales para atender cuestiones de interés general o particular, de las partes interesadas relacionadas con las actividades de la empresa.

Queja: Manifestación verbal o escrita de la inconformidad de las partes interesadas, en las cuales la causa de la inconformidad puede ser o no imputable a Aceites de Palma. S.A. de C.V.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de inconformidad de las partes interesadas, en la cual el motivo de la inconformidad es imputable directamente a Aceites de Palma. S.A. de C.V., generalmente se tiene evidencia que soporta la inconformidad y se exige una respuesta o solución inmediata a la misma.

Usuario: Cualquier persona, grupo de personas, institución u organización pública, privada o social que hace uso del mecanismo para expresar una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o consulta.

Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de PQRS.

Sugerencia: Propuesta presentada por las partes interesadas para innovar o mejorar los procesos de la empresa.

Felicitación: Manifestación o reconocimiento positivo respecto a la operación y actuación de Aceites de Palma.

4. Responsabilidades.

4.1 Director operativo.

- Revisar el proceso de PQRS y su desempeño mediante los resultados de indicadores, auditorías internas u otros métodos.

4.2 Director técnico / Gerente de planta / Gerente de plantaciones.

- Gestionar los recursos técnicos, humanos y económicos necesarios para la atención y cierre de las PQRS en tiempo y forma.
- Revisar el estatus (abierta o cerrada) de las PQRS y la eficacia de las acciones implementadas.

4.3 Gerente de desarrollo humano.

- Asegurar la eficacia de los medios de comunicación y del sistema de PQRS.
- Implementar y mantener el sistema de PQRS de acuerdo con lo establecido en el presente procedimiento.
- Proporcionar y gestionar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del sistema de PQRS.
- Canalizar y dar seguimiento a las PQRS recibidas.
- Revisar y aprobar el material impreso y digital utilizado para la divulgación del sistema de PQRS.
- Revisar el desempeño del sistema de PQRS.

4.4 Jefe o responsable de desarrollo humano

- Divulgar y/o explicar el sistema de PQRS a los trabajadores de Aceites de palma y personal subcontratado.

4.5 Gestor social

- Liderar y coordinar la divulgación del sistema de PQRS a las demás partes interesadas (AP-RE-445).
- Elaborar y actualizar el material impreso y digital utilizado para la divulgación del sistema de PQRS.

4.6 Gerente, jefe o responsable de área o departamento.

Procedimiento para la recepción y atención de PQRS

Rev.06

Desarrollo humano

May-25

- Coadyuvar en la divulgación y/o explicación del sistema de PQRS a las partes interesadas relacionadas con el área o departamento.

4.7 Responsable de la PQRS

- Atender y gestionar la PQRS hasta su cierre, de acuerdo con los lineamientos del presente procedimiento (véase Anexo 1).
- Proporcionar al Gerente de desarrollo humano la información que demuestre la atención y cierre de la PQRS.

5. Procedimiento.

5.1 Recepción.

Este procedimiento inicia con el ingreso de la PQRS. El mecanismo de PQRS está abierto a todas las partes interesadas, motivo por el cual Aceites de Palma establece los siguientes medios de comunicación, con el fin de conocer su petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitaciones o consulta.

Para efectos de la divulgación del sistema de PQRS a las partes interesadas, se emplearán diversos medios y formas de difusión para asegurar que las partes interesadas lo comprenden, incluyendo a las personas analfabetas.

1. Línea telefónica.

1.1. Centro de atención: 229 408 4442 (Llamada o Whats App)

Horarios: Lunes a viernes de 08:30 AM a 6:30 PM

Nota: La PQRS recibidas por este medio deben registrarse en el formato (AP-RE-306).

2. Correo electrónico.

2.1. pqrs@induagro.com.mx

3. Página web.

3.1. Ingresa a nuestra página de internet www.induagro.com.mx

Click en el menú "Contactanos"

Llenar y envía el formato de PQRS "AP-RE-306".

4. Escrito libre.

4.1. Elabora un escrito libre dirigido a "Aceites de palma S.A. de C.V.", el cual debe indicar nombre y firma del representante o usuario.

4.2. Entregar el escrito al responsable de desarrollo humano del centro de trabajo u oficinas, o enviarlo al correo electrónico antes mencionado.

Procedimiento para la recepción y atención de PQRS

Rev.06

Desarrollo humano

May-25

4.3. El responsable de desarrollo humano debe canalizar el escrito al Gerente de desarrollo humano.

Aceites de Palma garantizará el anonimato del usuario, bajo los siguientes escenarios:

1. Cuando lo solicite.
2. Cuando la queja o reclamo fundamente y/o motive proteger su identidad.
3. Cuando exista un requerimiento legal.

El Gerente de desarrollo humano debe verificar el correcto funcionamiento de los medios de comunicación una vez al mes, de modo que permanezcan disponibles para todas las partes interesadas, registrando en la bitácora de verificación de medios de comunicación (AP-RE-514).

Todas las PQRS deben ser documentadas en el formato de PQRS "AP-RE-306", indistintamente del medio de ingreso (Llamada, Whats App, correo electrónico o página web).

Las PQRS que se reciban por cualquiera de los medios designados, deben tener información básica para su correcto y oportuno tratamiento, tal como:

- a) Fecha de elaboración de la PQRS.
- b) Especificar si es una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o consulta.
- c) Identificación del usuario. Por ejemplo: nombre de la persona, empresa, organización, comunidad, proveedor, cliente y persona que actúa en representación.
- d) Los medios de contacto del usuario (domicilio, correo electrónico y/o número telefónico). Es muy importante crear y mantener una comunicación entre ambas partes durante todo el proceso, con la finalidad de compartir y validar información, comunicar los avances y resultados de la PQRS.
- e) Descripción detallada de los hechos o motivo de la PQRS.
- f) Lugar, fecha y hora en la que ocurrieron los hechos.
- g) Nombre(s) o referencia(s) de las personas(s) o área(s) involucrada(s) de la empresa o externas.
- h) La solución sugerida por el usuario.
- i) Indicar si solicita que su identidad sea anónima para efectos del proceso de PQRS.

5.2 Registro.

Una vez ingresada la PQRS, el Gerente de desarrollo humano debe registrarla en la Base de datos de PQRS "AP-RE-309", y asignarle un folio progresivo de acuerdo al mes y año en curso, dicho folio debe ser notificado al usuario antes de las **24 horas hábiles posteriores a la recepción por parte del Gerente de desarrollo humano.**

El usuario puede dar seguimiento a su PQRS con el folio asignado, a través de los medios de comunicación indicados en el numeral 5.1.

Procedimiento para la recepción y atención de PQRS

Rev.06

Desarrollo humano

May-25

El Gerente de desarrollo humano debe abrir, integrar y mantener actualizado un expediente para cada PQRS, desde su ingreso hasta el cierre, el cual puede contener:

1. Formato de PQRS (AP-RE-306)
2. Seguimiento y atención de PQRS (AP-RE-496)
3. Anexos de la PQRS.
4. Avisos de confirmación de recibido.
5. Registros de reuniones o comunicación entre las partes.
6. Registros de los acuerdos entre las partes.
7. Registros de las acciones adoptadas.
8. Evidencias de la respuesta o resolución de la PQRS.
9. Registros de conformidad o inconformidad del usuario.

Nota: No procederán las PQRS que estén escritas con lenguaje soez, sean ofensivas, discriminatorias o no sean competencia de la empresa. En estos casos, el Gerente de desarrollo humano debe brindar retroalimentación del usuario.

5.3 Gestión.

Después de registrar la PQRS, el Gerente de desarrollo humano debe identificar la persona responsable de atender y gestionar la PQRS (véase Anexo 1), para efectos del presente procedimiento será nombrado como responsable de la PQRS.

En el caso de quejas o reclamos relacionados con el departamento de desarrollo humano, ésta se presentará ante el Director de desarrollo humano y el Director operativo de Agroindustria.

El Gerente y/o Director de desarrollo humano debe atender y gestionar las PQRS relacionadas con temas de acoso sexual o laboral, cualquier tipo de discriminación o incumplimiento a nuestro código de ética.

El Gerente de desarrollo humano debe enviar vía correo electrónico el formato de seguimiento y atención de PQRS (AP-RE-496) al responsable de la misma, asegurando el anonimato de la parte interesada, de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.1 del procedimiento. **Lo anterior, sin exceder un plazo de 1 día hábil posterior al registro de la PQRS.**

El responsable de la PQRS debe hacer todos los esfuerzos para investigar las circunstancias y obtener la información pertinente acerca de la PQRS y; determinar y registrar las acciones, respuesta o decisión más apropiada en el formato AP-RE-496, dicho registro debe enviarse al Gerente de desarrollo humano en un plazo no mayor a 3 días hábiles, para efectos del seguimiento a la PQRS.

**Procedimiento para la recepción y atención
de PQRS**

Rev.06

Desarrollo humano

May-25

El Gerente de desarrollo humano debe dar seguimiento a las acciones, respuesta o decisión establecida por el responsable de la PQRS en el formato AP-RE-496 y actualizar la información de la PQRS en la base de datos (AP-RE-309).

Nota: La información motivo de la PQRS se proporciona en el lenguaje o forma apropiada, y el canal de comunicación deberá ser accesible para el usuario.

5.4 Cierre.

El plazo para cerrar la PQRS no deberá exceder de 20 días hábiles, con excepción de los casos que por su naturaleza, complejidad o circunstancias ajenas a Aceites de Palma requieran más tiempo. El responsable de la PQRS debe justificar y notificar al Gerente de desarrollo humano la fecha estimada de cierre, previo al vencimiento de los 20 días hábiles.

El Gerente de desarrollo humano debe brindar retroalimentación al usuario durante el proceso, a través de los medios de comunicación proporcionados o disponibles (teléfono, correo electrónico, oficio, carteleras, circulares, etc.).

El usuario contará con 15 días naturales para manifestar su conformidad o desacuerdo con la respuesta/resolución presentada, transcurrido dicho tiempo y de no haber nuevos antecedentes, la PQRS se considerará cerrada.

El Gerente de desarrollo humano deberá mantener actualizada la Base de Datos de PQRS AP-RE-309, cambiando el estatus a CERRADA y recabará las evidencias del cierre de acuerdo con lo establecido en el formato AP-RE-496.

Si el usuario no está de acuerdo con la acción, respuesta o decisión, entonces la PQRS permanecerá abierta. Aceites de Palma se reserva el derecho de cerrar una PQRS bajo fundamento e imposibilidad de satisfacer las expectativas del usuario.

5.5 Medios externos.

Cuando no se encuentre una solución pacífica, extrajudicial y de mutuo acuerdo, y agotados los mecanismos de diálogo y buena fe, Aceites de Palma podrá invitar al usuario a utilizar los medios legales aplicables o el sistema de quejas de la RSPO.

El Gerente de desarrollo humano deberá dar seguimiento hasta que se hayan agotado todas las alternativas extrajudiciales y judiciales.

Posterior al registro de la PQRS, el Gerente de desarrollo humano debe comunicar al usuario su derecho al asesoramiento independiente de carácter jurídico, técnico o cualquier otro, y/o escoja una tercera parte que actúe como observador o mediador.

**Procedimiento para la recepción y atención
de PQRS**

Rev.06

Desarrollo humano

May-25

5.6 Monitoreo y evaluación del proceso de PQRS

El Gerente de desarrollo humano debe generar y analizar la estadística de PQRS para identificar problemas y tendencias, prevenir las causas fundamentales de las PQRS. La información resultante deberá ser revisada por Director operativo en el marco de la reunión de indicadores de Aceites de Palma.

A efectos de conocer el desempeño del proceso de PQRS, se realizarán evaluaciones de la conformidad del proceso de PQRS en el marco de las auditorías internas del sistema de gestión, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de auditorías internas AP-PR-05.

6. Seguridad, salud y protección ambiental.

No aplica.

7. Documentos asociados o de referencia.**7.1. Documentos Internos**

- AP-RE-306 Formato de PQRS
- AP-RE-309 Base de Datos de PQRS
- AP-RE-445 Listado de partes interesadas
- AP-RE-496 Seguimiento y atención de PQRS
- AP-RE-514 Bitácora de verificación de medios de comunicación de PQRS
- AP-PR-05 Procedimiento para auditorías internas

7.2. Documentos externos

- ISO 10002:2004 Gestión de la Calidad – Satisfacción del Cliente – Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. IMNC (Instituto Mexicano de Normalización y Certificación). 2005.
- Principios y criterios para la producción de aceite de palma sostenible, 2018

8. Indicadores:

- Efectividad: $(N^{\circ} \text{ de PQR procesadas} / \text{Total de PQR recibidas}) * 100$.
- Oportunidad: $(\text{PQRS cerradas en tiempo} / \text{Total de PQRS recibidas}) * 100$.
- Tendencia: Comparativo por tipo de PQRS del periodo actual VS periodo anterior.
- Cantidad de quejas registradas anualmente.
- Cantidad de quejas activas a finales del año (Cantidad total de quejas registradas durante el año inmediato anterior - Cantidad total de quejas cerradas durante el año inmediato anterior).

Procedimiento para la recepción y atención de PQRS

Rev.06

Desarrollo humano

May-25

9. Control de cambios

Revisión	Responsable	Descripción del cambio	Fecha
01	Coordinador de servicio a clientes	Actualización de la clave y la estructura del procedimiento.	Junio 2021
02	Coordinador de servicio a clientes	Se elimina el numeral 6 Comunicación directa del apartado 5.1 Recepción de PQRS. Cambio de la palabra “atención a clientes” por “servicio a clientes”.	Julio 2022
03	Coordinador de servicio a clientes	Se cambia el puesto de Gerente comercial por jefa de crédito y cobranza. Creación e incorporación del formato seguimiento y atención de PQRS (AP-RE-496)	Junio 2023
04	Coordinador de servicio a clientes	Se cambia el puesto de jefa de crédito y cobranza por Gerente de servicio a clientes, así como el nombre de la persona asignada al puesto. Se elimina la línea telefónica 800 624 5030. Se elimina la dirección de correo electrónico: clientes@servifacil.com.mx . En el apartado 5.1 Recepción se agrega la siguiente nota: “El personal del centro de atención (Call Center) debe registrar las PQRS en el formato (AP-RE-306).” Se incluye la frecuencia de la verificación de los medios de comunicación y, el formato AP-RE-514 para registrar los resultados de dicha verificación.	Febrero 2024
05	Gerente de desarrollo humano.	1. El sistema de PQRS se transfiere del departamento de servicio a clientes a la Gerencia de desarrollo humano. 2. Se actualizan las responsabilidades y los medios de comunicación. 3. Se actualizó el anexo 1.	Mar-25
06	Gerente de desarrollo humano.	1. Se modifican los numerales 4.3 y 4.5: Se incluyen las responsabilidades relacionadas con la elaboración, actualización, revisión y aprobación del material impreso y digital utilizado para la divulgación del sistema de PQRS.	May-25

Procedimiento para la recepción y atención de PQRS

Rev.06

Desarrollo humano

May-25

10. Anexos

ANEXO 1

Guía para asignación de PQRS

Temas	Responsable de la PQRS	Involucrados
Laboral	Gerente y jefe de desarrollo humano	Director de desarrollo humano / Director operativo Agroindustria
Ventas / Productos	Director técnico	Director operativo Agroindustria
Social	Gestor de responsabilidad social	Director técnico / Gerente de sistema de gestión
Legal	Gerente jurídico	Director técnico
Abastecimiento de RFF	Jefe de abastecimiento	Director técnico / Gerente de planta
Proveedores y contratistas	Jefe de compras	Director operativo Agroindustria
Pagos	Jefe de cuentas por pagar y tesorería	Director operativo Agroindustria
Facturación	Jefe de facturación y cobranza	Director operativo Agroindustria
Ambiental	Planta: Jefe de seguridad industrial e higiene. Plantaciones: Gestor ambiental	Planta: Director técnico / Gerente de planta Plantaciones: Gerente de sistema de gestión / Gerente de plantaciones
Acoso sexual o laboral, discriminación o incumplimiento al código de ética.	Gerente de desarrollo humano / Director de desarrollo humano	Director operativo Agroindustria

Nota 1: La presente guía es enunciativa más no limitativa, por tal razón el Gerente o Director general podrán designar al Responsable de la PQRS, cuando no esté definido por procedimiento.

Nota 2: Si la queja o reclamos están dirigida o involucra al responsable de la PQRS, ésta deberá ser canalizada al Jefe inmediato.

ANEXO 2

Documentos de gestión a disposición del público

De acuerdo con nuestro compromiso con la transparencia de nuestras operaciones, Aceites de palma pone a disposición los siguientes documentos, previa solicitud y justificación por parte del solicitante.

Entre los documentos disponibles están:

- Títulos de propiedad
- Planes de salud y seguridad ocupacional
- Planes y evaluaciones de impacto relacionados con impactos sociales y ambientales
- Documentación sobre AVC y ARC
- Planes de prevención de la contaminación
- Detalles de reclamos y quejas
- Procedimientos de negociación
- Planes de mejora continua
- Política de social, ambiental y de seguridad

Aceites de palma, se reserva el derecho de proporcionar información de carácter:

- Confidencial, en apego a nuestro Código de Ética y las obligaciones contractuales con terceros.
- Personal o particular, en los términos de nuestro aviso de privacidad y la Ley federal de protección de datos personales en posesión de los particulares.