1. OBJETIVO

Fortalecer la comunicación con nuestras partes interesadas, recibiendo, tramitando y resolviendo de manera oportuna, clara, precisa y congruente y de fondo las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y/o denuncias, presentadas ante las empresas que conforman el Grupo Empresarial ASM.

2. ALCANCE

Aplica para todas las Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y/o denuncias, recibidas por nuestras partes interesadas en cualquiera de los centros de trabajo del Grupo Empresarial ASM

3. DEFINICIONES

Denuncias: Documento o información donde se da conocimiento a la Autoridad competente de la comisión de un delito, falta o conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria, a la que haya lugar.

Felicitación: Declaración que expresa una persona en forma verbal, escrita o en medio electrónico por reconocimiento y satisfacción por la actuación de otra persona y/o empresas del Grupo Empresarial ASM.

Partes interesadas: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectadas por una decisión o actividad.

Petición: Derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, según la normatividad vigente, para los casos que aplique.

PQRSFD: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un colaborador, área o empresa del Grupo Empresarial ASM.

Reclamo: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinando o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se formula una petición.

Sugerencia: Insinuación, recomendación o idea propuesta por el usuario para mejorar el servicio o proceso de la entidad.

4. POLÍTICAS

- Las partes interesadas aplicables a este procedimiento son: Clientes, trabajadores de las empresas que conforman el Grupo Empresarial ASM, Proveedores, Contratistas, Comunidad, y Entes de Control.
- **AGROPECUARIA SANTAMARIA S.A** tiene a la disposición de sus partes interesadas lo siguiente canales de comunicación:

- Buzón ubicado en puntos estratégicos de la empresa. Estos buzones serán revisados cada **quince (15) días** hábiles por el área de Bienestar social, o persona asignada por esta área, dejando evidencia en el formato **SBS.FOR.03** Checklist apertura de buzón de PQRFS y/o denuncias.
- Correo electrónico: jessica.ladino@agrosantamaria.com y yuri.tintinago@agrosantamaria.com
- Teléfonos: 3134011420 y 310 333 9623
- Página web de la compañía www. http://agrosantamaria.com/ en la pestaña de PQRFSD.

- De forma verbal, deben ser registradas en el formato **SBS.FOR.04** Reporte de PQRSF y o denuncias.
- Memorando, comunicado o correo electrónico informando respuesta obtenida a la PQRFSD.

Nota: Por motivos de conectividad, con las comunidades se utilizarán aplicativos móviles.

- Se protegerán a los denunciantes de cualquier represaría o intimidación.
- Aseguramos la confidencialidad de las PQRFS y/o denuncias
- Se determina un máximo de **quince (15) días hábiles** para notificar a los requirentes afectados sobre el plan de acción que da repuesta a las PQRSFD que procedan.
- Cuando no fuera posible resolver el origen de la PQRFSD que proceda dentro del plazo inicialmente establecido, se debe brindar una respuesta a través de los canales establecidos donde se expliquen los motivos y se detalle el plan de acción y fecha máxima de resolución. En todo caso, este plazo no deberá superar los 60 días calendario.
- Cuando la PQRSFD no proceda, se debe dar respuesta dentro plazo inicialmente establecido indicando el motivo de no procedencia.
- Las PQRSFD sobre temas enfocados al acoso sexual y laboral que no sean anónimas se remiten al comité de convivencia y género, donde se surtirá el trámite estipulado en la ley 1010 de 2006
- Las PQRSFD que en su acusación atenten contra el buen nombre, la honra y la dignidad de los trabajadores del Grupo Empresarial ASM y/o sus partes interesadas, y las cuales no aporten prueba alguna serán catalogadas como no procedentes, dando respuesta genérica dentro del plazo inicialmente establecido.

  Nota: La respuesta de la misma no transcribirán lo enunciado ni mucho menos el nombre a quien fue dirigida la PQRS cuando se tratase de un escrito que atente contra el buen nombre.
- Si la PQRSFD es interpuesta de forma anónima aportando pruebas y/o información puntual del hecho y evidencia que puedan conducir a una investigación disciplinaria y/o ética, se deberá responder dentro del plazo establecido, haciendo mención al procedimiento e inicio de debida investigación, dando cumplimiento al derecho de presunción de inocencia. La PQRSFD deberá ser remitida a las gerencias; CEO o junta directiva dependiendo el alcance la misma.
- Las PQRSFD que contengan lenguaje inapropiado, descripciones indebidas, que hagan relación a raza,

religión, género o hagan alusión a la vida privada de los trabajadores y/o partes interesadas no procederán.

Nota: La respuesta de la misma no transcribirán lo enunciado cuando contenga lenguaje inapropiado.

- Las PQRSFD que presenten exigencias por fuera del alcance presupuestal y no enmarcadas dentro de la ley no procederán, se deberá dar respuesta genérica dentro de los plazos establecidas.
- Las denuncias recibidas tendrán un tratamiento diferente dependiendo de la gravedad de la misma, puesto que está sujeto a instancias legales. De igual manera se incluirán en el consolidado de PQRSFD y/o denuncias.
- **AGROPECUARIA SANTAMARIA S.A** permite a los reclamantes el acceso a asesoramiento independiente de carácter jurídico o técnico. Así mismo, se permite la posibilidad que los reclamantes escojan individuos o grupos que les apoyen y/o actúen como observadores del proceso.
- El Grupo Empresarial ASM, reconoce a los tribunales o entidades locales si son el mecanismo elegido por los colaboradores y/o partes interesadas para plantear cualquier PQRSFD. Dependiendo de la naturaleza y origen de la PQRSFD, se definirá el procedimiento a seguir, bien sea a nivel jurídico, de comité de convivencia o si se da trámite a través del presente mecanismo.
- En caso de presentarse algún conflicto con partes interesadas, se recurrirá en primera instancia a la casa de justicia departamental, ubicada en Villavicencio, la cual ofrece los siguientes servicios:

  - **Conciliadores en Equidad:** Para resolver conflictos menores por arriendos, deudas varias e inconvenientes surgidos entre vecinos.
  - **Fiscalía:** Casos por lesiones personales, hurto, estafa, daño en bien ajeno y abuso de confianza.
  - **Inspección de Policía:** Ofrecer atención a la comunidad en general, consultas y denuncias de pérdida de documentos, amenazas o agresiones.
  - **Jueces de Paz:** Atienden casos por deudas y conflictos entre vecinos.
  - **Consultorio Jurídico:** Asesorías jurídicas de carácter civil, penal y ambiental.
  - **Centros de conciliació**n: Asesoría y arbitraje ante instancias de tipo comercial con clientes o proveedores.
- Si el conflicto no se puede solucionar con los entes mencionados, se recurrirá a otro mediador independiente, según sea el caso de conflicto y se mantendrá registro de su nombre y su dirección para fácil acceso de las partes interesadas.
- Si no se llega a una resolución de mutuo acuerdo, se pueden formular quejas ante el sistema de quejas de la RSPO.
- Nuestros pequeños productores podrán utilizar los mismos mecanismos a demás dispondrán del acompañamiento durante la visita técnica agrícola para presentar cualquier diligencia respecto PQRFSD
- En caso de que existan trabajadores e integrantes de partes interesadas analfabetas, este procedimiento se divulgará de manera didáctica, con su respectivo registro de divulgación.
- Existen diferentes tipos de Quejas y Reclamos que están clasificados de la siguiente manera:

  - **Tipo Comercial:** Atención telefónica, diligenciamiento de documentos, Falta de información y de capacitación, tiempo de respuesta, diferencias en negociaciones realizadas con los clientes; es

decir, aquellas que afectan la interacción con el cliente o parte interesada.

- **Tipo Técnico:** visita técnica agrícola, eficacia de las recomendaciones, avances en trabajos, no conformidades en productos de planta o fábrica, etc.; es decir, aquellas que afecten a nivel de especificaciones en el producto a proveer o requerido.
- **Tipo Administrativo y financiero:** administración del crédito, información financiera del asociado, facturaciones, gestión de recursos (Tesorería, Cartera, personal, etc.), control de Gestión (informes de avance etc.).
- **Tipo SST Y RRHH:** acoso laboral, trámites pendientes, retrasos en autorizaciones, citas médicas, inconformidad con la dotación, permisos o posibles incumplimientos en normatividad legal vigente aplicable y con afectación hacia o entre las diferentes partes interesadas.

- El líder de área o proceso involucrado y que proyecte la respuesta de la PQRSFD es responsable de realizar la publicación y/o envío de la respuesta a través de los canales establecidos al requirente, manteniendo informado al área de bienestar para seguimiento garantizando que la respuesta cumpla con los parámetros de respeto y proteja la integridad y buen nombre de los funcionarios.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

<table>
<tr><th>N°</th><th>ACTIVIDAD</th><th>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</th><th>RESPONSABLE</th><th>REGISTRO</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Generación PQRSFD</td><td>
Manifestar sus Peticiones - Quejas - Reclamos - Felicitaciones - Sugerencias y denuncias, mediante el formato SBS.FOR.04 Reporte de PQRSFD; o por medio de los canales de comunicación establecidos para cada parte interesada.
Nota: Todos los trabajadores tendrán derecho al anonimato, de igual manera se documentará y se le dará seguimiento al mismo.
Depositar su PQRFSD en cualquiera de los buzones ubicados en las instalaciones de la organización; o por medio de los canales de comunicación establecidos para cada parte interesada.
<table>
<tr><th>No.</th><th>CENTRO DE TRABAJO</th><th>UBICACIÓN</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Oficina Villavicencio</td><td>Primer piso, casa 2 Oficinas Caudal</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Planta Extractora San Martín- Meta</td><td>Al respaldo de las oficinas, entre el pasillo de la oficina y la rampa de la tolva</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Planta Extractora San Martín- Meta</td><td>Portería</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Agronómico La Reserva</td><td>Afuera de las oficinas de polinización</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Agronómico La Reserva</td><td>Al Respaldo de las oficinas de la quebradita</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Agronómico La Reserva</td><td>Entrada bodega de agroquímicos</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Agronómico Cimarrones- Puerto Rico Meta</td><td>En el campamento de la plantación</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Casino Agronómico</td><td>Corredor dentro del</td></tr>
</table>
</td><td>Funcionarios de la empresa/Parte interesada</td><td>SBS.FOR.04 Reporte de PQRSFD</td></tr>
</table>

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		cimarrones / casino		
2	Consolidación PQRSFD	• Documentar PQRFS y/o denuncia en el formato **SBS.FOR.05** Consolidado de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias. • Remitir PQRFS y/o denuncia recibida al área involucrada, con el fin de que pueda analizar y determinar las acciones que darán respuesta a la situación expuesta.	Jefe de bienestar y desarrollo	**SBS.FOR.05** Consolidado de PQRSFD
3	Análisis de Causas	• Documentar por medio del correo electrónico todas las evidencias (investigación) que se recolectaron para resolver la PQRFS y/o denuncia recibida. • Proyectar y publicar o enviar respuesta dentro de los plazos establecidos y a través de los canales autorizados al requirente, anexando soportes (fotos, facturas, actas, correspondencia entre otras, en caso de ser necesarias). • Remitir al área de bienestar las evidencias para seguimiento	Líder de proceso o área involucrada	Correo electrónico
4	Resolución de la PQRSFD	• Realizar seguimiento al cumplimiento del plan de acción y/o respuesta enviada por el líder de área o proceso responsable. ***Nota:*** *En caso de que la PQRFS y/o denuncias sean de carácter anónimo, se documentarán y publicará respuesta en las carteleras de los diferentes centros de trabajo.*	Jefe de bienestar y desarrollo	
5	Acciones de mejora	• Tomar acciones de mejora, según el procedimiento **SSC.PRO.04** Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, para las peticiones y sugerencias realizadas por los usuarios y/o clientes que agreguen valor al servicio y sean viables de implementarse.	Procesos involucrados/ Jefe de bienestar y desarrollo	**SSC.PRO.04** Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora

5.1 DIAGRAMA DE FLUJO

No Aplica

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- **SBS.FOR.03** Checklist apertura de buzón de PQRFS y/o denuncias.
- **SBS.FOR.04** Reporte de PQRSFD.
- **SBS.FOR.05** Consolidado de PQRSFD.
- **SSC.PRO.04** Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.

7. CONTROL DE APROBACIONES

MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Jessica Ladino Botero	Maira Alejandra Ríos	Yuri Faisuly Tintinago
Jefe de Bienestar y desarrollo	Jefe de Sostenibilidad y Ambiental	Directora Gestión Humana