
	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
	PRO DIR 004 Ver 16 12 2021	1 de 11	

1 OBJETIVO

Establecer el procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos o demandas buscando dar gestión, y respuesta oportuna. Estableciendo mecanismos que puedan satisfacer las demandas del cliente interno y externo.

2 POLITICA



- Nuestro cliente (interno y externo) recibirá por parte de los colaboradores y encargados de la empresa, respuesta y solución oportuna a preguntas y dudas con el fin de establecer un espacio adecuado de atención, solución y respeto.
- En todo momento, los colaboradores de la empresa actuarán bajo el concepto integral de servicio de calidad, teniendo claridad en la recepción de requerimientos: culturales, laborales y sociales.
- El cliente interno y externo debe ser tratado cortésmente y con absoluto respeto.
- Las peticiones, quejas, reclamos o demandas presentadas por los clientes (interno y externo), se atenderán de forma clara y eficaz (calidad de la respuesta y tiempo), orientándose a ofrecer una solución definitiva.
- Balforests Cía. Ltda. dará a conocer los canales de comunicación con que el cliente (interno y externo) cuenta a través de medios digitales, impresos y/o cualquier otro método de difusión que permita mantener una comunicación acertada y efectiva.

3 ALCANCE

El alcance de este procedimiento aplica para todas las áreas de la empresa en las que se puedan registrar, a través de los medios destinados para ello, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias o demandas del cliente interno y externo.

4 RESPONSABILIDADES

La asistente administrativa es responsable de realizar el seguimiento inicial; es decir, detectar si a través de los medios destinados existe un PQR, analizar las causas o motivos y direccionar al área que corresponda. Si se tratare de temas de índole social con vecinos, comunidad o autoridades deberá de coordinar la entrevista y generar el informe del PQR derivado del **cliente interno** para

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
	PRO DIR 004 Ver 16 12 2021	2 de 11	

la solución definitiva. Y al finalizar el proceso de atención a PQR deberá realizar una evaluación de satisfacción del cliente interno o externo atendido.

La asistente de Talento Humano es la responsable de coordinar la entrevista y generar el informe del PQR derivado del **cliente interno** para la solución definitiva. Deberá ejecutar las acciones destinadas para resolver la PQR. Referente a todo derecho laboral que pueda estar siendo lesionado, vigilando especialmente la no vulneración de los derechos establecidos en los Convenios Internacional de la Organización Internacional del Trabajo, declaración de derechos de los trabajadores de BALFORESTS CIA. LTDA, la política interna de trabajo.

El Jefe de talento humano es responsable de vigilar la no vulneración de derechos laborales establecidos en la legislación ecuatoriana e internacional, dar soporte legal en lo que concierne a derechos laborales vulnerados, contratos con socios integrados al proyecto de siembra balsa y lo relacionado al marco legal.

En el caso de ser ex colaborador denominado también como **cliente externo**, deberá atender toda queja que se haya levantado como petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia administrativa o demanda legal que se realice a BALFORESTS CIA. LTDA. a través de las vías administrativas o legales reconocidas en la legislación ecuatoriana.



Asimismo cuando se tratare de conflictos con **clientes externos** de índole social, ambiental, tenencia de tierras y en todo caso que requiera de intervención técnica legal.

El técnico forestal es responsable de atender, dar soporte, elaborar el análisis realizar el seguimiento cuando la PQR se trata de temas de índole forestal y todo acto ilegal que pueda afectar a la unidades de manejo forestal, coordinar la entrevista y generar el informe del PQR derivado del **cliente externo** para la solución definitiva o de fondo con autorización de la Gerencia.

El técnico ambiental es responsable de atender, dar soporte, elaborar un análisis, realizar el seguimiento cuando la PQR se trata de temas de índole ambiental, invasiones, conflicto de linderos, conflictos por caza y pesca ilegal, alteración de corredores ecológicos, y todo acto que pueda alterar a las unidades de manejo forestal y deberá coordinar la entrevista y generar el informe del PQR derivado del **cliente externo** para la solución definitiva o de fondo con autorización de la Gerencia.

El jefe de plantaciones es responsable de ejecutar toda acción u omisión referente a las PQR presentadas referente a las unidades de manejo forestal, el personal bajo su cargo, vecinos, comunidad o demás personas que posiblemente se vean afectadas; para la solución definitiva.

El Gerente es responsable de velar por el cumplimiento de las políticas de este procedimiento y de medir por medio de los indicadores la satisfacción del cliente, la evaluación del ambiente de trabajo y la eficacia de las respuestas y soluciones.

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
	PRO DIR 004 Ver 16 12 2021	3 de 11	

5 REFERENCIAS.

Procedimiento de selección, contratación y administración de nómina	PRO ADM 001
Procedimiento de calificación y de capacitación del personal	PRO ADM 002
Evaluación de ambiente de trabajo	PRO ADM 003
Acciones correctivas	PRO CAL 003
Acta de revisión por la dirección	FOR DIR 001
Página web	

Petición: Se trata de cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios o cualquier manifestación verbal o escrita del cliente interno o externo, mediante la cual solicite ante la empresa algún derecho derivado de la ejecución de la prestación de los servicios o acuerdos, tratados y contratos.

Queja: Manifestación verbal o escrita de inconformidad del cliente externo o interno, asociada a la forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de cumplir con los servicios, o de conformidad con la calidad en la atención del cliente.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción del cliente externo o interno expresando su inconformidad.



Denuncia administrativa: Es el acto de poner en conocimiento de un funcionario público competente, la comisión u omisión de un hecho que afecte los derechos de una persona. Cuyo proceso es el intento de solucionar un conflicto mediante la conciliación ante el Órgano Legal Competente.

Demanda Legal: Es el acto mediante el cual la parte actora (afectada) da inicio formalmente a la acción legal con la pretensión de pedir que se repare el derecho afectado, a través de una sentencia de un juez.

Mediación: Es un procedimiento de solución de conflictos mediante el cual las partes, asistidas por un mediador legalmente acreditado por el Consejo Nacional de la Judicatura del Ecuador, procuran un acuerdo voluntario, que ponga fin al conflicto.

Cliente interno: Es la persona que se encuentra dentro de la nómina de la empresa.

Cliente Externo: Es toda persona y/o empresa, como vecinos, comunidad, autoridades, ex colaboradores o también denominadas como partes interesadas; que adquiere o han adquirido, servicios, ejecutado acuerdos, tratados y contratos de diversa índole con la empresa y mantiene una relación fuera de la organización.

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
	PRO DIR 004 Ver 16 12 2021	4 de 11	

Partes interesadas: Es toda personal natural o jurídica que podría verse afectado con la implementación de acciones o proyectos de la empresa, y que podrían obtener un beneficio o un perjuicio.

Equipo multidisciplinario: Equipo conformado por y/o Técnico Ambiental, Técnico Forestal, Técnico de Campo (Jefe de Plantaciones), Abogado (Jefe de Talento Humano).

P.Q.R.: Peticiones, Quejas, Reclamos

6 DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1 PQR Cliente Interno

Personal Agrario

Comunica PQR, de forma verbal o por escrito, al jefe de campo exponiendo la necesidad, el origen y lo que espera.

Jefe de Campo

Analiza la PQR recibida por el colaborador y, en caso de estar dentro de sus competencias debe tener una conversación abierta y constructiva para dar solución de manera inmediata. No es necesario reportar a las instancias superiores.

Caso contrario, el jefe de campo debe solicitar la asistencia y apoyo a las áreas donde la competencia de esta pueda dar una solución.



PQR de personal administrativo o personal supervisado por el Gerente

Dependiendo del PQR el direccionamiento sucede de manera directa; es decir, se trasladará directamente hacia la Jefatura de Talento Humano siguiendo la línea de exposición y aclaración.

Asistente de Talento Humano

Coordinar una entrevista directa con el trabajador para conocer y entender su petición, queja o reclamo.

Cuando se trate de derechos laborales posiblemente vulnerados, el asistente de TT.HH. debe explicar de manera detallada y en lenguaje simple las acciones ejecutadas por la empresa para cumplir con toda obligación laboral que la empresa ejecuta. Véase Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad e Higiene, Política de la Empresa Balforests Cia. Ltda; Declaración de Derechos de los Colaboradores de Balforests; **PRO ADM 001** "Procedimiento de selección,

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
	PRO DIR 004 Ver 16 12 2021	5 de 11	

contratación y administración de nómina” y “Procedimiento de calificación y de capacitación del personal” PRO ADM 002

Si se detecta alguna novedad esta debe ser reportada vía telemática a la jefatura de talento humano para su solución y acción inmediata para reparar el posible derecho vulnerado.

La asistente de talento humano debe hacer el seguimiento hasta verificar que la PQR quede cerrada.

Jefe de Talento Humano

Deberá realizar el seguimiento y evaluación de las PQR recibidas por el área midiendo la capacidad de respuesta y de satisfacción a través de un indicador de acuerdo con lo que se menciona en el **PRO ADM 003** “Evaluación de ambiente de trabajo” (una vez en el año)

El resultado y análisis de las encuestas, será presentada a la Alta Dirección por la jefatura de talento humano en reunión de dirección y los resultados, comentarios y/o acciones a tomar serán documentados en el Acta de revisión por la Dirección **FOR DIR 001** por la responsable de la asistente administrativa.

Si después del análisis y el caso lo amerita, se deberá llenar una Solicitud de Acción Correctiva **FOR CAL 004**, por la(s) encuesta(s) que el cliente interno haya contestado por debajo del 80%.

Las sugerencias también serán analizadas y si el caso lo amerita, se procederá a levantar una Oportunidad de mejora **FOR CAL 009** por parte de la asistente administrativa y se realizará su seguimiento hasta su puesta en práctica.



6.2 PQR CLIENTE EXTERNO

Los mecanismos para identificar y/o recibir reclamos deben ser fáciles y accesibles para todos los clientes externos. Se implementará los siguientes mecanismos:

1. **Atención a reclamos por área de influencia**

Para la Planta, los reclamos se recibirán por medio de las oficinas de BALFORESTS CÍA. LTDA., en las reuniones periódicas y/o talleres con la comunidad general, por medio de los equipos técnicos y por medio de las reuniones mensuales y talleres con los grupos de sociales.

2. **Contacto a través de las autoridades locales.**

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
	PRO DIR 004 Ver 16 12 2021	6 de 11	

Los técnicos representantes de los proyectos estarán en constante contacto, periódicamente, con las autoridades locales, para que los representantes puedan articular cualquier tipo de petición, queja o reclamo.

3. Visitas a comunidades locales.

Los reclamos se recibirán a través de los técnicos representantes del proyecto y de la empresa quienes visitarán periódicamente a las comunidades para tener reuniones con los miembros de la comunidad, las autoridades locales, los líderes comunitarios, etc. Los técnicos también realizarán talleres informativos.

4 Recibiendo toda denuncia administrativa o demanda legal

El Gerente o su delegado deberá brindar las facilidades para recibir toda notificación de denuncia administrativa o demanda legal con la intención de dar respuesta inmediata al pedido de las partes interesadas.

6.2.1 RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS (P.Q.R.)



Los reclamos se recibirán de manera verbal o por escrito. Los reclamos verbales se canalizarán por medio de la asistente administrativa en un formato de *“Formulario de Atención de PQR del Cliente Externo”* **FOR DIR 002**, el cual incluirá:

- Datos sobre la persona que presenta la P.Q.R.: nombre, dirección, número de documento de identidad, lugar o comunidad de residencia (es voluntario que la parte afectada divulgue información personal)
- Fecha, hora, lugar donde se recibe el P.Q.R.
- Descripción del P.Q.R.
- Área a la que es dirigida el P.Q.R.
- Firma de recepción del técnico delegado

Las PQR pueden recibirse de una variedad de fuentes, entre las que se encuentran personas, comunidades, organizaciones cívicas u otras no gubernamentales, funcionarios estatales, empresas o negocios, y toda persona u empresa denominada como parte interesada. Todas las PQR se manejarán según los pasos presentados en este Procedimiento, con la excepción de que las denuncias administrativas y demandas legales ya puedan requerir atención especial debido a consecuencias legales y reguladoras por seguir procesos.

6.2.2 MANEJO DE LAS P.Q.R.

Asistente Administrativa

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
	PRO DIR 004 Ver 16 12 2021	7 de 11	

1. Una persona, grupo o comunidad presenta una P.Q.R., ya sea por medio del personal del Proyecto, oficina de Balforests Cía. Ltda., o por medio de un representante comunitario, etc.
2. El reclamo llega a la asistente administrativa.
3. Verifica la información del formulario como: el lugar de origen, tema y las personas involucradas.
4. Derivar al departamento correspondiente los P.Q.R.

Equipo Multidisciplinario

El técnico delegado por el Gerente que recibe una P.Q.R. debe proceder de la siguiente manera:

- Hablar con la persona que presentó el reclamo para aprender lo más que pueda acerca del caso. ¿Qué sucedió exactamente? ¿Cuándo? ¿Quiénes fueron las personas involucradas? Es importante escuchar atentamente a la persona mientras ésta expresa su P.Q.R.

- Comunicar, explicar y entregar un informe de la P.Q.R. a su jefe inmediato.

- Determinar la(s) acción(es) correctiva(s) posible(s) o la mitigación de la queja o reclamo. **PRO CAL 003 "Acciones Correctivas"**

La naturaleza de la acción correctiva, el momento en el que se debe implementar y la persona responsable de dicha implementación se anotará en la *"Solicitud de acción correctiva"* **FOR CAL 004**. Además de atender la P.Q.R. de inmediato, se determinará si se requiere de algún tipo de cambio en los procedimientos a fin de reducir la probabilidad de que dicho reclamo surja de nuevo en el futuro.



- Notificar y tratar con la parte afectada dentro de los 15 días siguientes luego de haber recibido la solicitud, la acción correctiva propuesta y el tiempo requerido para su implementación. Cuando sea necesario, obtener por escrito de la parte afectada, la autorización para proceder con la implementación de la acción correctiva.

6.2.3 REVISIONES Y SOLUCIÓN DE P.Q.R

El Procedimiento de "Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos" está diseñado para resolver reclamos lo más rápido y eficientemente posible. Por lo tanto, contiene mecanismos para una acción rápida.

Si el reclamo se resuelve con una explicación, aclaración o entrega de información, estos casos se cerrarán y se documentarán. Sin embargo, si el reclamo demanda algún tipo de intervención más compleja se debe direccionar de manera oportuna al área legal con todos los respaldos de la gestión previa realizada.

6.2.4 TIPO DE RECLAMOS

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
	PRO DIR 004 Ver 16 12 2021	8 de 11	

6.2.4.1 Reclamos relacionados con asuntos ambientales

Las quejas, reclamos, denuncias o demandas relacionados con asuntos ambientales serán motivo para una inspección técnica conjunta, donde, según lo amerite el caso, será llevada a cabo con el Técnico ambiental y forestal de la empresa, en lo posible con el reclamante, las autoridades comunitarias, el organismo de control. Se preparará informes técnicos para estos casos.

El técnico ambiental y Técnico forestal llevan a cabo una investigación para verificar el reclamo en cuestión. Esta tarea se lleva a cabo en presencia de la persona o los representantes de la comunidad local que presentan la queja, así como también las autoridades locales y/o representantes ambientales del gobierno, si el caso lo amerita.

Los técnicos de la empresa debe enviar un informe de la investigación a la Gerencia General, indicando las posibles medidas de solución. La Gerencia hace las revisiones necesarias y aprueba una solución y luego instruye a las partes involucradas para que procedan con su inmediata implementación.

Si el (los) reclamante(s) acepta(n) la mitigación propuesta, éste(os) firmarán una carta para tal efecto; el caso se considerará cerrado y se registra como tal. Si el (los) reclamante(s) no acepta(n) la mitigación, el caso irá a una segunda revisión.



En la segunda revisión, se le dará la documentación correspondiente al reclamo no resuelto a algún defensor o alguna organización especializada contactada por BALFORESTS CÍA. LTDA., quien dará una segunda opinión acerca de cómo resolver el caso e intentará resolver el caso por medio del arbitraje.

Si el reclamante no acepta la segunda revisión, el caso (y una copia legal de todos los documentos conectados con éste) se entregará al reclamante y/u organismos de algún ministerio público, en caso de que el reclamante desee presentar procedimientos legales.

6.2.4.2 Reclamos relacionados con asuntos con la comunidad

Las quejas, reclamos, denuncias o demandas relacionadas con asuntos con la comunidad serán motivo para una inspección técnica, donde, según lo amerite el caso, será llevada a cabo por el Asistente Administrativo de la empresa, , en lo posible con el reclamante, las autoridades comunitarias, el organismo de control. Se preparará informes técnicos para estos casos.

El Asistente Administrativo llevan a cabo una investigación para verificar el reclamo en cuestión. Esta tarea se lleva a cabo en presencia de la persona o los representantes de la comunidad local que presentan la queja, así como también las autoridades locales y/o representantes, si el caso lo amerita.

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
	PRO DIR 004 Ver 16 12 2021	9 de 11	

El Asistente Administrativo de la empresa debe enviar un informe de la investigación a la Gerencia General, indicando las posibles medidas de solución. La Gerencia hace las revisiones necesarias y aprueba una solución y luego instruye a las partes involucradas para que procedan con su inmediata implementación.

Si el (los) reclamante(s) acepta(n) la mitigación propuesta, éste(os) firmarán una carta para tal efecto; el caso se considerará cerrado y se registra como tal. Si el (los) reclamante(s) no acepta(n) la mitigación, el caso irá a una segunda revisión.

En la segunda revisión, se le dará la documentación correspondiente al reclamo no resuelto a algún defensor o alguna organización especializada contactada por BALFORESTS CÍA. LTDA., quien dará una segunda opinión acerca de cómo resolver el caso e intentará resolver el caso por medio del arbitraje.

Si el reclamante no acepta la segunda revisión, el caso (y una copia legal de todos los documentos conectados con éste) se entregará al reclamante y/u organismos de algún ministerio público, en caso de que el reclamante desee presentar procedimientos legales.

6.2.4.3 Reclamos relacionados a derechos laborales



Las quejas, reclamos, denuncias administrativas o demandas legales relacionados con asuntos de vulneración de derechos laborales serán motivo de una inspección y evaluación técnica urgente del derecho laboral vulnerado, en lo posible con el reclamante, las autoridades comunitarias, el organismo de control, entre otros. Se preparará informes técnicos para estos casos.

El Jefe de Talento Humano lleva a cabo una investigación para verificar el reclamo en cuestión. Esta tarea se lleva a cabo en presencia de la persona o los representantes de la comunidad local que presentan la queja, así como también las autoridades locales y/o representantes ambientales del gobierno, si el caso lo amerita.

El Jefe de Talento Humano de la empresa debe enviar un informe de la investigación a la Gerencia General, indicando las posibles medidas de solución. La Gerencia hace las revisiones necesarias y aprueba una solución y luego instruye a las partes involucradas para que procedan con su inmediata implementación.

Si el (los) reclamante(s) acepta(n) la mitigación propuesta, éste(os) firmarán una carta para tal efecto; el caso se considerará cerrado y se registra como tal. Si el (los) reclamante(s) no acepta(n) la mitigación, el caso irá a una segunda revisión.

En la segunda revisión, se le dará la documentación correspondiente al reclamo no resuelto a algún defensor o alguna organización especializada contactada por BALFORESTS CÍA. LTDA., quien dará una segunda opinión acerca de cómo resolver el caso e intentará resolver el caso por medio del arbitraje.

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
	PRO DIR 004 Ver 16 12 2021	10 de 11	

Si el reclamante no acepta la segunda revisión, el caso (y una copia legal de todos los documentos conectados con éste) se entregará al reclamante y/u organismos de algún ministerio público, en caso de que el reclamante desee presentar procedimientos legales.

6.2.4.4 Reclamos que surgen de una falta de información o mala información

Cuando se dan estos casos en las comunidades locales, el equipo multidisciplinario preparará una explicación u organizarán talleres informativos acerca de los temas requeridos por la comunidad en cuestión. La información provista será tan transparente y clara como sea posible y se dará de una manera educativa para que no quede duda acerca de cualquier tema relacionado con el manejo de los proyectos forestales. En el caso de personas, el técnico delegado hará todas las explicaciones necesarias a la persona que expresó el reclamo, brindando cualquier otra información acerca de BALFORESTS CÍA. LTDA.

6.2.5 RESPONSABILIDADES DE SOLUCIÓN

En la primera revisión, las partes responsables de atender las peticiones y de resolver los reclamos o quejas son las personas que conforman el equipo multidisciplinario y son parte directa de la implementación de los proyectos de Siembra Balsa de Balforests Cía. Ltda.

Durante la segunda revisión, en caso de no contar con la aprobación de la solución presentada en primera instancia, el reclamo se transfiere hacia la Gerencia General siendo este quien ofrezca una segunda opinión.



6.2.6 TIEMPO DE SOLUCIÓN.

En la primera revisión, el tiempo estimado de solución es de 15 días (como máximo) desde la recepción del reclamo. Durante la apelación, el tiempo estimado es de un mes desde la fecha en que el segundo revisor recibió el reclamo.

6.2.7 CENTRO DE MEDIACIÓN: En caso de que el posible afectado no esté de acuerdo con las propuestas de la segunda revisión BALFORESTS CÍA. LTDA. se compromete a presentar toda la información y documentación derivada de la P.Q.R. denuncia administrativa o demanda legal, promoviendo una Cultura de Paz y mediación, de conformidad a la Constitución del Ecuador; en un Centro de Mediación del Cantón Santo Domingo, legalmente acreditado ante el Consejo Nacional de la Judicatura y primará la solución de conflictos.

La resolución del Centro de Mediación. BALFORESTS CÍA. LTDA. aceptará como sentencia ejecutorial y será de aplicación inmediata; procurando siempre la satisfacción de la parte interesada.

6.2.8 MONITOREO: SEGUIMIENTO AL RECLAMO

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	
	PRO DIR 004 Ver 16 12 2021	

Se hará una visita a las partes afectadas 15 días luego de resolver la queja o reclamo para verificar que la situación se ha resuelto a la satisfacción de todos los involucrados. Más tarde, el monitoreo se hará de manera periódica, dependiendo del caso.

6.2.9 GESTION DOCUMENTAL

Una vez cerrado los archivos por quejas y/o reclamos el/los técnico(s) encargado(s) del análisis, seguimiento y cierre dispondrán de manera digital toda la información entregando a la asistente administrativa la documentación física para el archivo y codificación del caso.

7 ANEXOS

Formulario de atención PQR clientes externos

FOR DIR 002