



PROCESADORA DE ACEITE DE PALMA, S. A. DE C. V.

R.F.C. PAP151228-V81

“UNA EMPRESA CON CARÁCTER DE CRECIMIENTO”

PROCEDIMIENTO DE PQRS

PR-RRHH-02/REV. 01

NOVIEMBRE, 2024.

PÁGINAS: 05

1. OBJETIVO

Identificar y controlar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los colaboradores, proveedores, clientes y partes interesadas, previniendo su ocurrencia, en la gestión de acciones dando solución a las mismas de manera satisfactoria.

2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de la PQRS hasta la atención y solución correspondiente a las mismas. Aplica a todos los procesos de la empresa.

3. RESPONSABLES

Departamento de Recursos Humanos y Gerencia General.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Empresa:** Entidad en la que intervienen el capital y el trabajo como factores de producción de actividades industriales o mercantiles o para la prestación de servicios.
- **Peticiones:** Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recibo.
- **Quejas:** Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo. Con algo o alguien en una empresa durante la prestación de un servicio.
- **Reclamos:** Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno como externo.

Departamento de RRHH PAPSA

Carretera costera Escuintla a Villa Comaltitlán SN, Cantón Benito Juárez, C.P. 30620; Villa Comaltitlán, Chiapas, México. Teléfonos: +52 (918) 6903404 - 9181133703. Correo: procesadora_papsa@hotmail.com



PROCESADORA DE ACEITE DE PALMA, S. A. DE C. V.

R.F.C. PAP151228-V81

“UNA EMPRESA CON CARÁCTER DE CRECIMIENTO”

PROCEDIMIENTO DE PQRS

PR-RRHH-02/REV. 01

NOVIEMBRE, 2024.

PÁGINAS: 05

5. CONDICIONES GENERALES

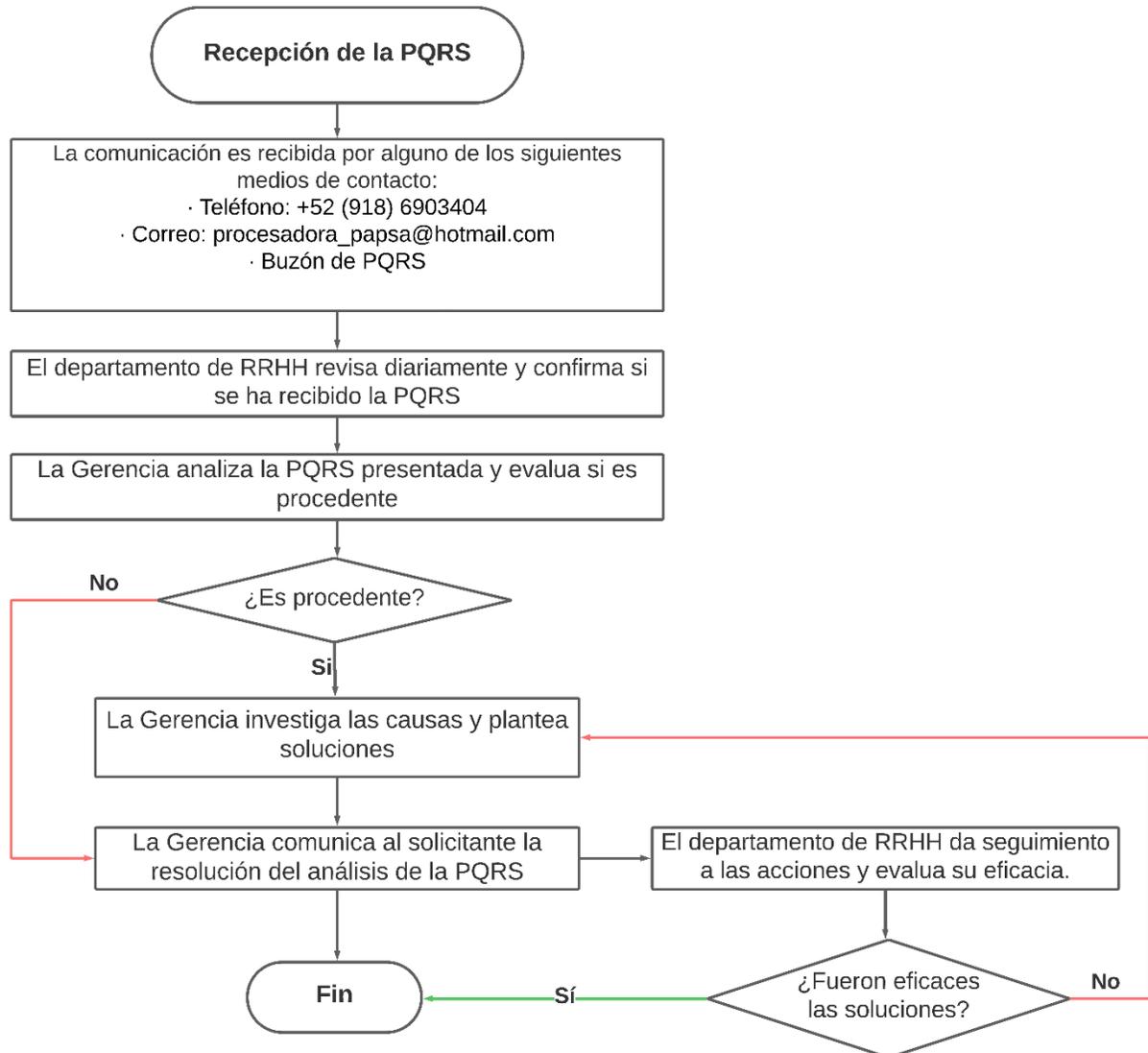
1. La empresa pone a disposición de sus colaboradores, proveedores, clientes, comunidades y partes interesadas, los siguientes canales de atención:
 - Teléfono: +52 (918) 6903404
 - Correo: procesadora_papsa@hotmail.com
 - Buzón de PQRS
2. Para la gestión y respuesta de las PQRS y derechos de petición, se deben responder dentro de los 15 días hábiles; los cuales se cuentan desde el primer día de recepción por parte del cliente externo. Por otra parte, en caso de cumplir el tiempo establecido y no se cuenta con la solución requerida, se notificará al solicitante una prórroga de tiempo (7 días hábiles) con la justificación y evidencias correspondientes.
3. Cada petición, queja, reclamo y sugerencia se recibirá a través de los canales antes mencionados, la responsabilidad de la gestión de este correo será el encargado del departamento de Recursos Humanos.
4. Para todos los casos al recibir una PQRS por las vías de comunicación, se solicitarán los siguientes datos del informante:
 - Nombre completo
 - Identificación Oficial
 - Número de teléfono
 - Correo electrónico
 - Información relacionada con la PQRS
 - Se cuidara el anonimato para los casos que el informante requiera.
5. Para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición, se dará respuesta formal con un oficio firmado. Dependiendo del alcance de la respuesta, serán firmados por el Representante Legal o Gerente de la empresa.
6. En caso de que se presenten PQRS de alto impacto para la compañía, se abrirá una acción correctiva; la cual se gestionará con el proceso establecido.

Departamento de RRHH PAPSA

Carretera costera Escuintla a Villa Comaltitlán SN, Cantón Benito Juárez, C.P. 30620; Villa Comaltitlán, Chiapas, México. Teléfonos: +52 (918) 6903404 - 9181133703. Correo: procesadora_papsa@hotmail.com



6. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO





PROCESADORA DE ACEITE DE PALMA, S. A. DE C. V.

R.F.C. PAP151228-V81

“UNA EMPRESA CON CARÁCTER DE CRECIMIENTO”

PROCEDIMIENTO DE PQRS

PR-RRHH-02/REV. 01

NOVIEMBRE, 2024.

PÁGINAS: 05

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento para la PQRS la empresa Procesadora de Aceite de Palma S.A. de C.V.; pone a disposición los diferentes medios de contacto o comunicación como son: telefónicos, electrónicos y físicos (Buzón), para que toda parte interesada pueda comunicar su PQRS.

- Vía Teléfono: +52 (918) 6903404. Realizar llamada en horarios de atención de 9:00 A.M. a 14:00 P.M., se remitirá la llamada al departamento de Recursos Humanos para el seguimiento de la PQRS.
- A través de correo electrónico: procesadora_papsa@hotmail.com por cual se recibirán todas la PQRS para la revisión del departamento de Recursos Humanos quien dará seguimiento. La bandeja de entrada de correos se revisara diariamente y se turnara de manera inmediata para su atención.
- Buzón de PQRS: Se dispondrán en áreas estratégicas de la empresa como las oficinas centrales, centros de acopio, planta extractora, comedor; siempre y cuando se cuente con las condiciones adecuadas de funcionamiento.

El departamento de Recursos Humanos revisara diariamente todos los medios de comunicación, confirmara si existe una PQRS y dará seguimiento oportuno turnándolo a la Gerencia para el análisis y evaluación de la PQRS presentada. Las PQRS que se determinen NO procedentes se darán seguimiento comunicando al solicitante la resolución del análisis en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

Para las PQRS que necesiten ser atendidas por ser procedentes, la gerencia someterá a investigar y plantear la solución a la misma. Una vez pasada esta etapa la Gerencia comunicara al informante la resolución del análisis de la PQRS presentada. La respuesta se dará en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

El departamento de Recursos humanos dará seguimiento a las acciones realizadas para cada PQRS atendida y evaluara la eficacia; si la solución a la PQRS fue satisfactoria se da por cerrado el caso, de no ser satisfactoria se somete a nueva investigación y replantear las acciones de solución a la PQRS.

Departamento de RRHH PAPSA



PROCESADORA DE ACEITE DE PALMA, S. A. DE C. V.

R.F.C. PAP151228-V81

“UNA EMPRESA CON CARÁCTER DE CRECIMIENTO”

PROCEDIMIENTO DE PQRS

PR-RRHH-02/REV. 01

NOVIEMBRE, 2024.

PÁGINAS: 05

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS O DE REFERENCIA

- PO-DG-03/REV.02. Política de Derechos Humanos.
- PO-DG-05/REV.01. Política de Recursos Humanos.

9. HISTORIAL DE CAMBIO

Revisión	Fecha	Descripción del cambio
01	Octubre, 2023	Emisión del documento

Elaboró:	Reviso:	Aprobó:
Departamento de Gestión Documental	Departamento de RRHH	Gerencia General

Departamento de RRHH PAPSA

Carretera costera Escuintla a Villa Comaltitlán SN, Cantón Benito Juárez, C.P. 30620; Villa Comaltitlán, Chiapas, México. Teléfonos: +52 (918) 6903404 - 9181133703. Correo: procesadora_papsa@hotmail.com