
 <p>AGROINDUSTRIA PALMERA SAN ROMÁN</p>	<p>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</p>		<p>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</p>
<p>Fecha de emisión: 01/08/2016</p>	<p>Versión: 10</p>	<p>Fecha de edición: 31/07/2024</p>	<p>Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 1 de 20</p>



AGROINDUSTRIA
PALMERA
SAN ROMÁN


	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 10	Fecha de edición: 31/07/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 2 de 20

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	RECURSOS PARA REALIZAR LA LABOR.....	3
4.	CALENDARIO.	3
5.	PROCEDIMIENTO.....	3
6.	METAS	14
7.	REGISTRO.....	14
8.	DEMOSTRACIÓN GRÁFICA.....	14
9.	CONTROL DE CAMBIOS.....	15

ANEXOS

ANEXO 1.	MAPA DE BUZONES DE QUEJAS Y RECLAMOS, DISTRITO 1.	17
ANEXO 2.	MAPA DE BUZONES DE QUEJAS Y RECLAMOS, DISTRITO 2.	18
ANEXO 3.	REVISION DE BUZONES.	19
ANEXO 4.	INVESTIGACION Y REMEDIACION.	20

	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 10	Fecha de edición: 31/07/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 3 de 20

1. OBJETIVO.

Atender, gestionar y resolver las quejas y reclamos planteadas por los diferentes grupos de interés internos y externos de Agroindustria Palmera San Román S.A.

2. ALCANCE.

El presente procedimiento está dirigido a todo el personal de la empresa y sus grupos de interés externos (clientes, proveedores, comunidades, inversionistas, autoridades de Gobierno, Organizaciones No Gubernamentales, etc.).

3. RECURSOS PARA REALIZAR LA LABOR.

- ✓ **Material y Equipo:** plataforma digital, hojas papel bond, lapicero y formatos de registro.
- ✓ **Herramientas:** teléfono, computadora, plataforma digital, correo electrónico, carteleras informativas y buzones físicos.
- ✓ **Comité de quejas y reclamos:** integrado por trabajadores que pertenecen a diferentes áreas y departamentos de Agroindustria Palmera San Román S. A.


4. CALENDARIO.

La recepción de las quejas y reclamos se realiza a lo largo de todo el año, la revisión de buzones se realiza dos veces al mes, las reuniones del comité al menos 8 reuniones en el año, pero no se limitan a eso pudiendo realizarse más reuniones según se requiera y las respuestas a quejas y reclamos se realizan en 45 días hábiles posterior al día de recepción.

5. PROCEDIMIENTO.

5.1 Descripción y clasificación de quejas y reclamos.

Según su contenido estas pueden describirse de la siguiente manera:

	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 10	Fecha de edición: 31/07/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 4 de 20

a) Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción o inconformidad con la conducta o el proceder de alguna persona o algún grupo de interés y que requiere una respuesta.

b) Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado.


c) Faltas al Código de Ética: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, que incumpla con las líneas de comportamiento que promueven la honestidad, la lealtad, la integridad y el respeto.

Dependiendo de la información contenida en estas se pueden clasificar de la siguiente manera:

- **Sociales:** Aquí se incluyen todos los temas relacionados con las partes interesadas de la empresa.
- **Ambientales:** Todos los temas que tengan influencia o impactos en el medio ambiente.
- **Laborales:** Incluyendo todos los temas relacionados con colaboradores y sus actividades dentro de la empresa.
- **Financieras.** Incluyendo los temas de proveedores y/o clientes de la empresa.

5.2 Recepción de quejas y reclamos.

La empresa cuenta con una plataforma digital (Etictel) gestionada por una empresa subcontratada y de medios físicos para la recepción de quejas y reclamos, los cuales pueden hacerse por los medios disponibles para todos los grupos de interés.

	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 10	Fecha de edición: 31/07/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 5 de 20

Todas las quejas o reclamos pueden comunicarse en español o Q'eqchi y pueden ser de forma anónima asegurando el anonimato de los denunciantes, los defensores de los derechos humanos, los portavoces de la comunidad y los denunciantes de irregularidades, cuando así lo soliciten.

Ninguna persona o grupo de interés será víctima de represalias o intimidación por utilizar el sistema de quejas y reclamos, ya que toda la información proporcionada es confidencial.


Los grupos de interés son libres de tener asesoramiento independiente de carácter jurídico o técnico y la posibilidad de que los reclamantes escojan individuos o grupos que les apoyen y/o actúen como observadores, así como la opción de una tercera parte como mediadora si fuera solicitada por estas.

5.2.1 Medios de Comunicación.

a) **Medios digitales:** Las quejas y reclamos realizados en los medios digitales se reciben directamente en la plataforma digital de Etictel. Estos se describen a continuación:

- **Vía telefónica:** 2378-1951 y 5000-1197.
- **WhatsApp:** 5000-1197.
- **Correo electrónico:** quejasysugerencias.pdi@etictel.com
- **Página web institucional:** <https://www.palmasdelixcan.com/quejas.php>
- **Página web:** www.ethikosglobal.com/palmasdelixcan


b) **Medios Físicos:** Para las quejas y reclamos comunicados mediante medios físicos se reciben por Agroindustria Palmera San Román S.A. y posteriormente son cargados a la plataforma digital de ETICTEL, para el inicio del proceso.

	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 10	Fecha de edición: 31/07/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 6 de 20

➤ **Medio escrito:** Carta o nota dirigida a Agroindustria Palmera San Román S.A., entregada en las instalaciones de la empresa, en cualquiera de las siguientes direcciones. Al presentarse en el lugar debe preguntar por el área de Sostenibilidad y Comunicación o Departamentos de Gestión Humana y Gestión Comunitaria para entregar la nota o bien depositarla en los buzones establecidos.

- **Oficinas centrales.** Ciudad de Guatemala, 5ta. Ave. 5-55 Zona 14 Europlaza Torre 3 Nivel 11 Oficina 1101.
- **Distrito 1: Finca María Luisa, Aldea la Soledad, Sayaxche, Petén.** Sobre la franja transversal del norte ruta hacia Ixcán Playa Grande en el km 460 cruce de tierra linda, sobre terracería 33 km dirigiéndose hacia Aldea la Soledad, pasando por Aldea Tierra blanca, hasta llegar al casco de Finca María Luisa.
- **Distrito 2: Finca Victoria, Aldea Isla del Norte, Chisec, Alta Verapaz.** Sobre la franja Transversal del Norte ruta hacia Ixcán Playa Grande km 476.
- **Buzones de quejas y reclamos:** Se encuentran distribuidos en puntos estratégicos en ambos distritos de la empresa, el detalle es el siguiente:

Distrito 1		
No. De Buzón	Ubicación	Finca
1	Acceso Principal D1	María Luisa
2	Campamento de Cuadrilla	Las Delicias
3	Campamento de Repetidos	Las Delicias
4	Campamento Las Mercedes	Las Mercedes
5	Casco D1	María Luisa

	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
	Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 10	Fecha de edición: 31/07/2024

6	Planta San Román	Extractora
7	Salida de Calle 50	Tierra Blanca

Distrito 2		
No. De Buzón	Ubicación	Finca
8	Acceso Principal D2	Victoria
9	Casco D2	Victoria
10	Casco	Magdalena
11	Casco	Ixcán
12	Planta Palmas del Ixcán	Victoria

La ubicación exacta puede observarse en los mapas de buzones de quejas y reclamos, Distrito 1 (Anexo 1) y buzones de quejas y reclamos, Distrito 2 (Anexo 2).


5.3 Recolección y administración de quejas y reclamos.

a) Medios Digitales:

Cuando las quejas y reclamos llegan a la plataforma de Etictel, automáticamente se genera un correo electrónico con el aviso al comité del sistema de quejas y reclamos.

b) Medios Físicos:

- **Medio Escrito:** Cuando algún grupo de interés presenta alguna queja o reclamo a cualquiera de las direcciones mencionada anteriormente, el responsable del sistema de quejas y reclamos debe cargar la información a la plataforma digital Etictel.

	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 10	Fecha de edición: 31/07/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 8 de 20

➤ **Buzones de Quejas y Reclamos:** El responsable del sistema de quejas y reclamos realiza la revisión de buzones del Distrito 1 y Distrito 2, dos veces al mes con el acompañamiento de un testigo designado por el Comité de Quejas y Reclamos, para el registro de esta actividad se utiliza el formato de Revisión de Buzones (Anexo 3).

Si el responsable del sistema de quejas y reclamos durante la revisión encuentra información en los buzones de quejas, esta debe ser cargada a la plataforma digital de Etictel. El formato de revisión de Buzones (Anexo 3) es enviado vía email al Comité de Quejas y archivado en físico.

5.4 Gestión de Quejas y Reclamos.

Para todas las quejas y reclamos que ingresen por cualquiera de los medios disponibles para los grupos de interés, Agroindustria Palmera San Román gestiona y ejecuta diferentes actividades que se describen de manera resumida en el siguiente flujograma.

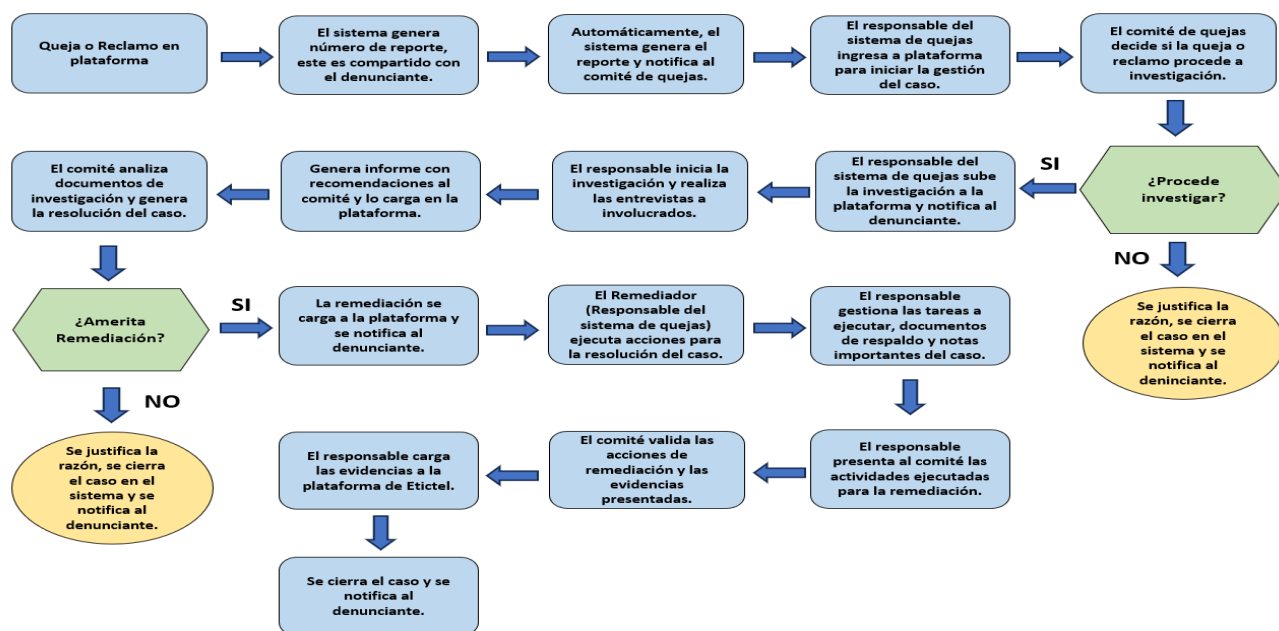




Figura 1. Flujograma de Gestión de Quejas y Reclamos.

	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 10	Fecha de edición: 31/07/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 9 de 20


5.4.1 Procedimiento de gestión de quejas y reclamos (basado en figura 1).

- a) El denunciante decide el medio a utilizar para comunicar su queja o reclamo, los cuales son medios digitales y medios físicos.
- b) El denunciante tiene toda la libertad y derecho de decidir si quiere dar sus datos o dejar la queja o reclamo como anónimo.
- c) El denunciante puede revelar la información necesaria, con toda la seguridad del caso, a fin de proporcionar los detalles de la queja o reclamo para que esta, a su vez, pueda ser registrada.
- d) Si el denunciante cuenta con evidencias (ejemplo: imágenes, documentos, entre otros), puede compartirlas para que se carguen a la plataforma digital.
- e) Se carga la información final al sistema y se graba el registro.
- f) El sistema genera un número de caso, el cual es compartido con el denunciante al ser requerido para preguntar por su caso.
- g) Automáticamente, el sistema (independiente) genera una notificación vía email para los miembros del Comité de Quejas y Reclamos, de tal forma que pueda iniciar el análisis del caso.
- h) Por proceso interno el Comité de Quejas y Reclamos, realiza un preanálisis de los casos y se define su validez inicial y si es un caso que deba pasar a investigaciones.
 - **NO procede la investigación:** El Comité de Quejas y Reclamos deberá justificar esta razón y el responsable del sistema de quejas y reclamos documenta esta información en el formato de Investigación y Remediación (Anexo 4) y dentro del sistema. Una vez queda justificada la razón por la que no se procederá a la investigación, el responsable del sistema de quejas y

	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 10	Fecha de edición: 31/07/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 10 de 20

reclamos procede al cierre definitivo del caso. TERMINA PROCESO. Se notifica al denunciante y si este no está de acuerdo puede apelar.

- **Si procede la investigación:** El responsable del sistema de quejas y reclamos inicia con la investigación y notifica al denunciante.
- i) El responsable del sistema de quejas y reclamos llena el formato de Investigación y Remediación (Anexo 4) en la sección de investigación, para dejar evidencia de las acciones a ejecutar las cuales deben ser previamente validadas por el Comité de Quejas y Reclamos.
 - j) Toda investigación se realizará asegurando que no exista conflicto de interés durante todo el proceso. Así también para asegurar la imparcialidad y transparencia en la investigación si algún miembro del Comité de Quejas y Reclamos está involucrado en la queja o reclamo presentado se subirá la información al Comité Consultivo Conjunto excluyendo a la persona implicada.
 - k) Una vez realizada la investigación, el responsable del sistema de quejas y reclamos deberá generar y documentar el informe en el sistema, adjuntando toda la evidencia recabada y almacenándola en el caso correspondiente.
 - l) De forma automática, el sistema notifica al Comité de Quejas y Reclamos sobre la culminación de la investigación. El comité analiza el caso y determinan si es un caso que amerita remediación o se da por finalizado por falta de mérito.
 - **NO amerita remediación:** El caso resulta carente de bases o fundamentos, por lo que se archiva y se cierra de forma definitiva en el sistema. TERMINA PROCESO. Se notifica al denunciante y si no está de acuerdo puede apelar.
 - **Si amerita remediación:** El caso cuenta con suficientes bases y fundamentos, por lo que amerita seguimiento y tomar las acciones respectivas para remediar y se notifica al denunciante.


	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 10	Fecha de edición: 31/07/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 11 de 20

- m) El Comité de Quejas y Reclamos propone las diferentes acciones a ejecutar para la remediación del caso designando al responsable del sistema de quejas y reclamos como remediador y este registra las acciones a ejecutar para la remediación en la plataforma.
- n) El responsable del sistema de quejas y reclamos deberá gestionar y coordinar las actividades definidas con el apoyo necesario de las áreas involucradas para la remediación del caso.
- o) Para dejar evidencia de las acciones a ejecutar para la remediación el responsable del sistema de quejas y reclamos llena el formato de Investigación y Remediación (Anexo 4) en la sección Remediación.
- p) El responsable del sistema de quejas y reclamos debe cargar todas las evidencias del caso a la plataforma y posteriormente realizar el cierre de este.
- q) Para finalizar el responsable del sistema de quejas y reclamos le notifica al denunciante que el caso ha sido cerrado.

5.4.2 Gestión de quejas y reclamos anónimos.

Las quejas o reclamos presentados de manera anónima deberán gestionarse de manera específica. Esto implica ejecutar todos los pasos descritos en el inciso anterior, con la adición de acciones que aseguren el anonimato y la correcta comunicación sobre el avance, resolución o remediación de los casos al grupo de interés denunciante o afectado.

Por lo tanto, cuando un grupo de interés (denunciante) presente una queja anónima por cualquiera de los medios disponibles, se procederá de la siguiente manera según sea el caso:

	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 10	Fecha de edición: 31/07/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 12 de 20

a) Llamada, correo, mensaje de WhatsApp o reporte en el sistema anónimo.

ETICTEL atenderá la llamada, correo, mensaje de WhatsApp o reporte en el sistema del denunciante anónimo y le indicará que anote o registre la información del número de caso y contraseña que se le proporcionará. Esta información permitirá al denunciante consultar el avance, resolución o remediación de su queja o reclamo.

Para el seguimiento el denunciante deberá consultar el avance, resolución o remediación de su queja o reclamo ingresando a la plataforma con el número de caso y contraseña proporcionados o bien vía telefónica, mensaje de WhatsApp o correo electrónico.


b) Medio escrito anónimo.

Cuando un grupo de interés presente una carta o nota con una queja o reclamo anónimo en alguna de las direcciones físicas de la empresa o en algún buzón de quejas o reclamos, el responsable del sistema de quejas y reclamos deberá cargar la información en la plataforma digital de ETICTEL.

El responsable del sistema de quejas y reclamos comunicará el avance, la resolución o remediación del caso utilizando el medio más conveniente para mantener informado al grupo de interés denunciante, sin comprometer su anonimato.

Ejemplos:

- Si la queja o reclamo tiene relación con trabajadores se utilizarán las carteleras o informativos ubicados en puntos estratégicos de la empresa para comunicar información referente al caso o haciendo uso de otro medio según sea el caso.
- Si la queja o reclamo tiene relación con alguna comunidad se utilizará algún medio escrito para comunicar a las autoridades representantes (COCODE) la información referente al caso.

	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 10	Fecha de edición: 31/07/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 13 de 20

c) Denunciante analfabeto con queja anónima:

Si un denunciante analfabeto presenta una queja anónima, ETICTEL deberá registrar la queja como un "Caso Especial". El denunciante recibirá un número de caso y una contraseña para realizar el seguimiento de su queja o reclamo a través de la plataforma (el denunciante debe hacerse acompañar de una persona de su confianza que sepa leer y escribir para que tome nota).

Para facilitar el proceso, ETICTEL proporcionará asistencia específica para ayudar al denunciante a consultar la plataforma y obtener información sobre el avance, resolución o remediación del caso.

d) Denunciante analfabeto con queja no anónima:

Si un denunciante analfabeto presenta una queja no anónima, el operador de ETICTEL que recibe la queja deberá registrar la información correspondiente en la plataforma digital de ETICTEL y marcarla como un "Caso Especial".

El responsable del sistema de quejas y reclamos deberá mantener comunicación constante vía telefónica con el denunciante, informándole sobre el avance del caso, la resolución o remediación de su queja o reclamo, asegurándose de que el denunciante reciba toda la información necesaria de manera comprensible en Español o Q'eqchi' (se podrá requerir apoyo de un traductor).


5.5 Consulta de casos en la plataforma digital de ETICTEL.

a) El denunciante ingresa a cualquiera de los siguientes links:

- <https://denuncias.etictel.com/?company=25595>
- <https://denuncias.etictel.com/>

b) Se dirige a la sección de "Seguimiento del Caso".

c) Para ingresar, deberá escribir el número de caso y la contraseña que se le brindo cuando comunicó su queja o reclamo.

	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 10	Fecha de edición: 31/07/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 14 de 20

El denunciante también podrá dar seguimiento a su queja o reclamo vía telefónica, mensaje de WhatsApp o correo electrónico mediante el número de caso y contraseña proporcionados.

5.6 Reuniones del Comité de Quejas y Reclamos.

Durante las reuniones se presentarán todas las quejas o reclamos, a través de la Plataforma Digital, así como los avances, las resoluciones o las remediaciones de las diferentes quejas o reclamos de parte de los grupos de interés.

Para dejar evidencia de las reuniones del Comité de Quejas y Reclamos el responsable del sistema de quejas y reclamos redacta la información en actas, describiendo los temas tratados.

6. METAS

Responder a las quejas y reclamos de parte de los grupos de interés en un plazo de 45 días hábiles después de la fecha de recepción.


7. REGISTRO.

El responsable del sistema de quejas y reclamos genera el formato de Revisión de buzones (Anexo 3), así también llena el formato de Investigación y Remediación (Anexo 4) donde describe las acciones a ejecutar para la resolución de los casos. Durante las reuniones del comité de quejas y reclamos el responsable del sistema de quejas y reclamos describe en acta los temas tratados.

Los formatos de registro anteriormente mencionados son archivados por el responsable del sistema de quejas y reclamos.


8. DEMOSTRACIÓN GRÁFICA.

N/A.


	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
	Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 10	Fecha de edición: 31/07/2024

9. CONTROL DE CAMBIOS.

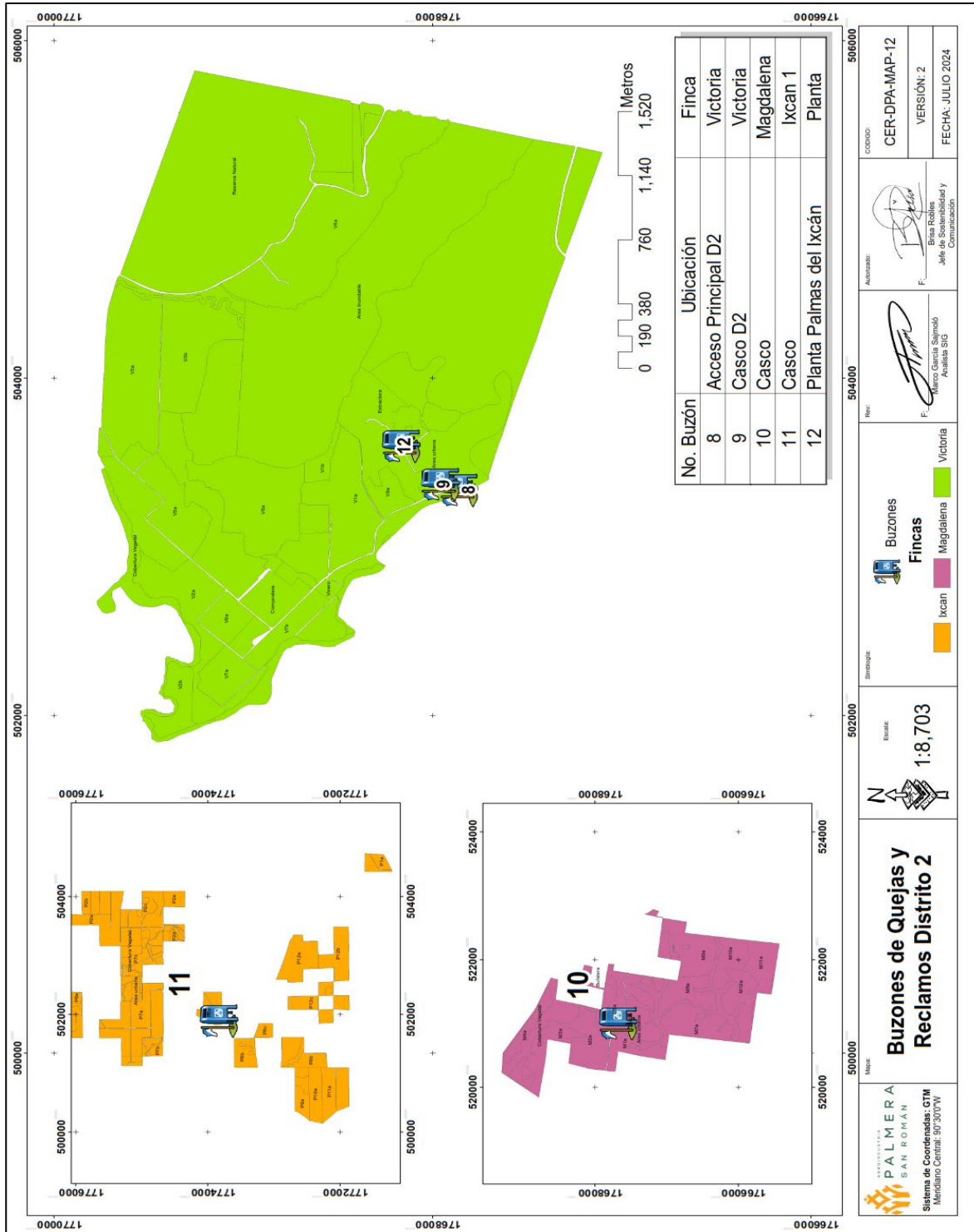
Descripción del cambio	Responsable de Aprobación del Cambio	A Quien se le entrega el documento	Fecha Modificación	Versión
Se realizó el cambio del documento al área de certificaciones.	Luis Oliva / Gerente Administrativo	Ana Contreras / Jefe de Certificaciones	25/05/2017	02
Se realizó el cambio de la razón social de la empresa, a S.A.	Luis Oliva / Gerente Administrativo	Ana Contreras / Jefe de Certificaciones	11/07/2018	03
Se colocó ubicación de buzones en comunidades	Luis Oliva / Gerente Administrativo	Ana Contreras / Jefe de Certificaciones	28/11/2019	04
Se agregaron los mapas de ubicación de los buzones.	Luis Oliva / Gerente Administrativo	Ana Contreras / Jefe de Certificaciones	06/10/2020	05
Se actualizo el procedimiento y se cambió el tipo de documento (de normativa paso a ser procedimiento)	Luis Oliva / Gerente Administrativo	Ing. César Díaz / Jefe de Certificaciones	01/07/2021	06
Se actualizó el registro de recepción de quejas, se incluyó el registro de control de quejas.	Lic. Luis Oliva / Gerente Administrativo	Ing. César Díaz / Jefe de Certificaciones	01/07/2021	06
Se actualizo el procedimiento con relación a la recepción y gestión de la información.	Lic. Luis Oliva / Gerente Administrativo	Ing. César Díaz / Jefe de Certificaciones	06/02/2022	07
Se agregó el registro de revisión de buzones.	Lic. Carlos Silva / Contralor	Ing. César Díaz / Jefe de Certificaciones	06/02/2022	07


	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 10	Fecha de edición: 31/07/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 16 de 20

Se actualiza el procedimiento tomando en cuenta el nuevo sistema en Plataforma Digital	Lic. Carlos Silva / Contralor	Jorge Morales / Gerente de Gestión Humana	22/08/2022	08
Se actualiza el procedimiento para migrar completamente al sistema de quejas (Etictel)	Jorge Morales / Gerente de Gestión Humana	Ing. Brisa Robles / Jefe de Sostenibilidad y Comunicación	20/03/2024	09
Se describe la gestión, seguimiento y resolución de las quejas anónimas. Además, se agregan los buzones físicos	Lic. Carlos Silva / Contralor	Jorge Morales / Gerente de Gestión Humana	31/07/2024	10

	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
	Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 10	Fecha de edición: 31/07/2024

ANEXO 2. MAPA DE BUZONES DE QUEJAS Y RECLAMOS, DISTRITO 2.



	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
	Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 10	Fecha de edición: 31/07/2024

ANEXO 3. REVISION DE BUZONES.

	REVISION DE BUZONES		DEPARTAMENTO DE GESTION SOCIAL
	Fecha de Emisión: 02/02/2022	Versión: 02	Fecha de Edición: 31/07/2024

Fecha de Revisión de Buzones:	Distrito:
--------------------------------------	------------------

No. de Buzón:	Ubicación:	No. de Documentos Encontrados:	
Hora:			
Observaciones:			


No. de Buzón:	Ubicación:	No. de Documentos Encontrados:	
Hora:			
Observaciones:			

No. de Buzón:	Ubicación:	No. de Documentos Encontrados:	
Hora:			
Observaciones:			


No. de Buzón:	Ubicación:	No. de Documentos Encontrados:	
Hora:			
Observaciones:			

No. de Buzón:	Ubicación:	No. de Documentos Encontrados:	
Hora:			
Observaciones:			

REVISÓ	TESTIGO	RECIBIÓ
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
	Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 10	Fecha de edición: 31/07/2024

ANEXO 4. INVESTIGACION Y REMEDIACION.

	INVESTIGACIÓN Y REMEDIACION		DEPARTAMENTO DE GESTION SOCIAL
	Fecha de Emision: 22/08/2022	Versión: 02	Fecha de Edición: 31/07/2024
Numero de Caso:		Fecha:	
Descripción de la Queja o Reclamo:			
Investigación			
Justificación:			
Acciones o actividades a ejecutar		Fecha de ejecución	Responsable
Observaciones:			
Remediación			
Justificación:			
Acciones o actividades a ejecutar		Fecha de ejecución	Responsable
Observaciones:			
ELABORÓ Nombre: Cargo:		AUTORIZÓ Nombre: Cargo:	