

Proyecto	Finca Happy Fruit	Propietario	Tanya Romero
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS			

## 1. OBJETIVO

El presente procedimiento describe la forma en que la organización gestiona las quejas, reclamos y posibles conflictos planteados por terceros, con el objeto de darles respuestas adecuadas en el menor tiempo permitido, logrando acuerdos satisfactorios.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas de actividad (unidades de producción), productos y servicios que desarrolla la organización con el fin de lograr un manejo responsable de su operación.

## 3. RESPONSABLE

La Gerencia General de Finca Agroecológica Happy Fruit, designa a la secretaria como responsable del manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos / Reconocimientos y Sugerencias.

## 4. DEFINICIONES

**Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida o falta de atención de una solicitud, por parte de un colaborador dentro de la organización.

**Reconocimiento:** Manifestación del cliente, usuario o parte interesada en la cual expresa su agrado o satisfacción en relación con los procesos, productos, servicios o atención.

**Sugerencias:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación del servicio.

## 5. CONDICIONES GENERALES.

Para efectos del presente procedimiento, se entiende por “queja” o “reclamo” cualquier expresión formal que manifieste fundadamente la insatisfacción de una persona u organización con alguna actividad relacionada con el manejo u operación de la organización (comercialización de fruta, pago a proveedores, calidad de servicios y/o productos, retiro de productos del mercado). La organización considera que una queja o reclamo puede constituir una oportunidad de revisar y mejorar sus operaciones. En virtud de ello, la gestión de aquellas debe ser asumida con un enfoque proactivo y preventivo, evitando en lo posible el escalamiento en un potencial conflicto.

Cuando por motivos de fuerza mayor la situación lo amerite y sea solicitado, se garantizará el anonimato de los reclamantes y/o denunciantes.

## 6. ACTIVIDADES

### 6.1 Recepción

El procedimiento se inicia con la recepción de una queja o reclamo. Los canales de comunicación para hacer llegar una queja y/o reclamo a la organización son los siguientes:

a) A través de la línea: **0969596356** / [fincahappyfruit@gmail.com](mailto:fincahappyfruit@gmail.com)

b) Completando el registro correspondiente a quejas y reclamos, disponible o solicitarlo. formulario de quejas.

c) Por carta entregada a la empresa

d) Llenando de manera directa el formulario físico disponible en las oficinas.

<b>Proyecto</b>	<b>Finca Happy Fruit</b>	<b>Propietario</b>	<b>Tanya Romero</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>			

e) A través de comunicación directa (verbal) con personal de la organización que desempeñe funciones en el sector donde se origina la queja o reclamo, esto es secretaria, administración.

## **6.2 INFORMACIÓN**

Dicha queja o reclamo, para cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:

- a) El motivo preciso de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda;
- b) El momento en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha y hora, de ser posible;
- c) La determinación del lugar donde se ha producido el hecho que ha motivado la queja, especificando en lo posible región, localidad y unidad productiva;
- d) De ser posible, las personas involucradas; y
- e) La identificación del denunciante o parte interesada, detallando los nombres y apellidos completos y la información necesaria que permita su contacto, para la respuesta respectiva (números telefónicos, domicilio, correo electrónico, otros).

## **6.3 GESTIÓN**

La queja o reclamo será ingresada a la administración, con el objeto de asignarle un número de ingreso y seguimiento, indistintamente de la vía de recepción. Este número será informado al denunciante en el mismo instante, en caso de que se trate de una llamada telefónica a las líneas indicadas, y en un plazo máximo de 5 días en caso de que se trate de algunos de los demás canales descritos en el punto 6.1.

Si la queja o reclamo se declara admisible, el caso será derivado al responsable del manejo de las PQRS de la secretaria, siempre con copia a la administración.

El responsable del manejo de las PQRS deberá, en el más breve plazo posible, analizar el caso, hacer las consultas y verificaciones internas respectivas, escuchar al denunciante y elaborar una respuesta formal al denunciante. El plazo para el envío de respuesta no podrá exceder los 10 días hábiles.

## **6.4 RESPUESTA**

Toda respuesta, antes de ser informada a la parte interesada, deberá ser informada a la administración. Las respuestas formales de la organización a las partes interesadas serán enviadas a través de correo electrónico o carta formal con las firmas correspondientes de responsabilidad de la organización. En ambos casos, la respuesta deberá hacer referencia al N° de ingreso de la queja y/o reclamo.

El reclamante tendrá 30 días para manifestar su conformidad o disconformidad con la respuesta de la organización. Transcurrido este tiempo y de no haber nuevos antecedentes, se considerará cerrada la queja y/o reclamo, ingresándose al registro de control de quejas y reclamos cerrados, que a su vez forma parte del Sistema Integrado de Gestión.

## **6.5 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Se entenderá por conflicto aquellas situaciones en que, una vez desplegado todo el procedimiento de gestión establecido previamente y no habiendo transcurrido el plazo al que se refiere el numeral 6.4, la parte interesada manifieste su inconformidad ante las respuestas entregadas. Frente a un conflicto, será responsabilidad de la administración coordinar acciones y plazos para la resolución participativa del mismo. Para ello podrán utilizarse reuniones con la(s) partes interesadas o cualquier otro medio conducente a una solución adecuada y debidamente consensuada, cuando corresponda.

En caso de pérdidas o daños que afecten los derechos legales o los consuetudinarios, los bienes, los recursos o la vida de las poblaciones locales, el presente procedimiento buscará proporcionar las alternativas pertinentes, en un marco participativo y con plazos definidos en acuerdo con las partes interesadas.

<b>Proyecto</b>	<b>Finca Happy Fruit</b>	<b>Propietario</b>	<b>Tanya Romero</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>			

### **6.7 MECANISMOS LEGALES Y ARBITRAJE**

En el caso que, no obstante, todo lo anterior, se agoten los mecanismos de diálogo y buena fe para acordar una solución a la queja, reclamo o conflicto, la Empresa podrá invitar a la parte interesada a utilizar los mecanismos legales que estime pertinentes.

En el caso de contratos establecidos entre la Empresa y el adquirente, se considerará la figura de mediador o “árbitro” establecido de común acuerdo entre las partes involucradas en dicho contrato.

NOTA: Este procedimiento no reemplaza el derecho que tiene el denunciante de buscar otras opciones o soluciones disponibles por ley.