



# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS – DENUNCIAS

**GREEN GOLD FORESTRY PERU SA.**

Elaborado Para:



Empresa:	Elaborado Por :
GREEN GOLD FORESTRY PERU SA.	Ing. Jorge U. Gallardo Díaz
Fecha: Junio 2022	Ing. Ida Baneo Pisco
MPAQS V4	

## CONTENIDO

I.	OBJETIVO GENERAL:.....	3
II.	OBJETIVO ESPECIFICO: .....	3
III.	POLÍTICAS: .....	3
IV.	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	6
1.	La empresa ha considerado tener los siguientes puntos como parte de su procedimiento para la resolución de quejas:.....	6
2.	El procedimiento para la atención y seguimiento de las quejas consiste básicamente en tres procesos:.....	6
3.	El procedimiento de respuesta de la empresa ante una Queja será de la siguiente manera	
	Flujo de Atención de Quejas y/o Sugerencias de Green Gold Forestry Perú SA. ....	10
V.	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS COMERCIALES POR PRODUCTOS NO ACORDADOS .....	7
	Flujo de Atención de quejas comerciales Green Gold Forestry Perú SA. ....	9
VI.	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS POR PRODUCTOS NO CONFORMES FSC .....	10
	Flujo de Atención de quejas por productos no conformes FSC.....	11

## **MANUAL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

### **I. OBJETIVO GENERAL:**

Implementar el procedimiento que brinde los lineamientos para la atención óptima para quejas, sugerencias y denuncias que efectúen los ciudadanos y distintos actores implicados con el fin de garantizar la mejora continua de las actividades desarrolladas por la empresa.

### **II. OBJETIVO ESPECIFICO:**

- Controlar de manera veraz y oportuna el manejo de las quejas y sugerencias presentadas a la Gerencia, así como el seguimiento de estas.
- Tomar las medidas respectivas viables para resolver la queja o sugerencia propuesta.
- Establecer mecanismos de seguimiento y cierre de las quejas y sugerencias realizadas a las actividades de bosque y planta, y por los compradores ante algún defecto de los productos.
- Determinar el flujo de proceso de atención de las quejas y sugerencias realizadas en bosque, planta y de los productos en controversia por parte de los compradores.
- Establecer un mecanismo de atención de denuncias por la presunción o desconocimiento del origen de los productos en controversia por parte de los compradores.
- Difundir entre los funcionarios y colaboradores aquella información que les sea de su interés.

### **III. POLÍTICAS:**

1. Las quejas o sugerencias podrán hacerse de manera personalizada o de manera anónima.
2. Debe de llevarse un registro de las quejas, reclamos, iniciativas o sugerencias que ingresen a la Gerencia, el cual se llamará "Libro de Quejas o Sugerencias".
3. El Libro de Quejas y Sugerencias en Oficina Iquitos se ubicará en el área de Administración y su custodia será responsabilidad del Jefe de Recursos Humanos, en el Campamento Bahía estará en la garita de seguridad y su custodia estará a cargo del encargado de almacén.
4. Las Quejas y Sugerencias pueden recibirse de las siguientes maneras:

***De manera personalizada:***

- Por medio escrito (Carta), indicando el número de DNI y debidamente firmado por el personal.
- Personalmente, llenándose el Libro de Quejas y Sugerencias.
- Por correo electrónico.

***De manera anónima:***

- Las sugerencias pueden ser anónimas. En tal caso se le recibirá y se le dará el trámite respectivo. Una sugerencia o queja anónima conlleva el riesgo de que no se le pueda dar respuesta a la persona que la interpone, pero si se investigaran, analizarán y se tomarán las acciones correctivas en aquellos casos que correspondan.
5. La existencia del Libro de Quejas y Sugerencias se ubicará en un lugar de fácil acceso en la recepción del ingreso de la Oficina Iquitos y del Campamento Bahía, para que se pueda brindar de una manera ágil y oportuna si así lo requieren.
  6. Los ciudadanos, colaboradores, clientes y proveedores podrán formular sus quejas y sugerencias por escrito en el Libro, indicando su:
    - Nombres y apellidos,
    - Número de documento nacional de identidad DNI,
    - Domicilio,
    - Teléfono,
    - Correo electrónico (opcional)
    - Descripción de la queja
    - Firma
  7. Las personas podrán ser orientados por el Encargado del área de Recursos Humanos a la hora de llenar el Libro de Quejas y Sugerencias.
  8. Las quejas y sugerencias deben hacerse constar en el correspondiente Libro, si bien llegan por algún medio que no sea de forma personal o en forma anónima debe también ser registrado dicho documento en el Libro Correspondiente.
  9. La queja o sugerencia debe de manejarse con la mayor discreción posible en caso de que pueda perjudicar a algún personal de Campo y planta, hasta que se compruebe lo contrario.
  10. Una vez recibida la queja o sugerencia se cuenta con 10 días hábiles para resolverlas, salvo excepciones debidamente justificadas por la Gerencia en donde la queja o sugerencia será resuelta en un menor plazo y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del trabajador, se le informará a éste de las actuaciones realizadas y las medidas que se tomaron al respecto.

11. Le corresponderá al *Jefe del Área Forestal (cuidad)*, llevar el control del “Libro de Quejas y Sugerencias”.

## **DEFINICIONES**

### **Queja**

Manifestación del estado de disconformidad de una persona natural o jurídica sobre un procedimiento u actividad realizada dentro de la implementación de los proyectos que realiza la empresa.

### **Sugerencia**

Es el derecho que tiene toda persona de dar propuestas de mejora con el fin de poder conciliar intereses de los involucrados.

## **RESPONSABLE DEL PROCESO EN GENERAL**

### **Gerencia de Operaciones**

Responsable por el cumplimiento del debido proceso detallado en este manual.

### **Jefe del área Forestal**

Responsable de llevar el control del Libro de Quejas y Sugerencias, así como de su debida custodia.

### **Jefe del área de Relaciones Comunitarias**

Responsable de comunicación oportuna ante Quejas y Sugerencias presentadas por el personal de comunidades.

### **Jefe del área de Recursos Humanos**

Responsable de orientar y brindar ayuda a la persona que desee poner una queja o sugerencia, será el responsable de dar el cierre a la atención de la queja o sugerencia

#### IV. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

1. La empresa ha considerado tener los siguientes puntos como parte de su procedimiento para la resolución de quejas:
  - a) **Negociación**, proceso en el cual las partes involucradas negocian con respeto y consideración lo que las partes reclaman. Duración de 07 días.
  - b) **Mediación**, proceso en el cual interviene una tercera persona (imparcial) quien actúa como conductor de la sesión en búsqueda de una solución que sea satisfactoria. Duración de 10 días
  - c) **Conciliación**, proceso en el cual las personas o partes involucradas en un conflicto pueden resolverlo mediante un acuerdo satisfactorio. En este proceso una autoridad judicial o administrativa interviene para lograr posibles soluciones a la controversia. Duración de 07 días
  - d) **Arbitraje**, proceso por el cual un tercero es elegido por las partes en procura de la conciliación. En este proceso la decisión del árbitro se asimila a la sentencia de un Juez. Duración de 10 días
  
2. El procedimiento para la atención y seguimiento de las quejas consiste básicamente en tres procesos:
  - a) El ingreso de la queja o sugerencia. (5 días)
  - b) Seguimiento y atención de la queja, sugerencia y/o denuncia. (3 días)
  - c) Instancia de revisión y apelación de casos. (3 días)
  - d) Registro de quejas y sugerencias. (1 día)

En cada proceso se especifica el responsable de este.

##### **a) La queja o sugerencia es recibida**

La queja o sugerencia puede ser presentado por distintos medios:

- Correo electrónico,
- Whatsapp, audio, mensaje de texto, redes sociales,
- Comunicación escrita,
- Llamadas telefónicas,
- Personalmente, entre otros.

Cuando la queja o sugerencia sea presentado, la persona puede solicitar la ayuda del Encargado de Recursos Humanos (ciudad), o Relacionista comunitario (bosque), para llenar el formulario respectivo.

Las quejas o sugerencias pueden presentarse en cualquier formato, por lo tanto, es importante hacerlo constar en el formulario respectivo del Libro de Quejas y Sugerencias y se debe verificar

que la información presentada tenga los siguientes datos: nombre de quien interpone la queja o sugerencia, DNI, teléfono, dirección para realizar notificaciones y la descripción de la queja o sugerencia, firma. Las sugerencias que se realicen en forma anónima deberán contar con el sustento debido para poder ser tomado en cuenta.

La queja o sugerencia, así como los documentos adjuntos (si se presentan), deberán ser debidamente registrados por el Jefe de Recursos Humanos o Jefa de Relaciones comunitarias.

Una vez recibida la queja o sugerencia, el jefe de Recursos Humanos las archiva en el “Libro de Quejas y de Sugerencias” y se da inicio al siguiente proceso. **Este proceso tiene un plazo de 5 días para ser registrado.**

#### **b) Seguimiento de la Queja o Sugerencia.**

El Encargado de Recursos Humanos procederá a llenar el formulario para el seguimiento de la queja o sugerencia (ver anexo 1), en el cual se debe indicar el folio del “Libro de Quejas y Sugerencias”, la fecha de recibido y la firma. Posteriormente se le entrega a la Gerencia de Operaciones y Gerencia Financiera el “Libro de Quejas y Sugerencias”, la cual tiene que completar en el formulario de seguimiento, las casillas correspondientes a las fechas de recibido, la instrucción girada y su respectiva firma.

Una vez indicada la instrucción por la Gerencia de Operaciones y Gerencia Financiera, el jefe de Recursos Humanos seguirá el debido proceso y dará a conocer la instrucción por medio de oficio al responsable o afectado de la queja o sugerencia, adjuntándole el expediente de la queja, para que en el plazo impostergable de tres (03) días hábiles se refiera a la queja o sugerencia e indique las medidas que va a adoptar para solventarla. Le corresponderá al responsable completar las casillas en el formulario de seguimiento, la fecha de recibido, las medidas tomadas y su firma.

Finalmente, se notificará al trabajador que interpuso la queja o sugerencia las medidas implementadas. Le corresponde al jefe de Recursos Humanos desempeñar dicha labor. Para estas acciones, deben de llenarse en el formulario de seguimiento las casillas correspondientes a la notificación, aclarando el medio por el cual se notificó, día y firma de quien realizó la acción, **esta acción tiene un plazo de 3 días de atención.**

#### **c) Instancia de revisión y apelación de casos**

Cuando la queja ha sido atendida con una respuesta que no satisfaga, esto deberá pasar una 2da instancia conformada por un Conciliador y después por un proceso de Arbitraje conformada por colaboradores idóneos y con experiencias en estos casos y un especialista en gestión de conflicto. **Este proceso tiene un plazo de 3 días**

#### **d) Registro de quejas y sugerencias**

Trimestralmente debe de verificarse que el “Libro de Quejas y Sugerencias” se encuentre en perfecto estado y conforme a las Políticas de este Manual, así como el seguimiento del libro. Le

corresponderá al jefe de Recursos Humanos llevar este control, el cual se reflejará llenando el formulario de "Control del Libro de Quejas y Sugerencias" y seguimiento de las quejas y sugerencias (ver anexo 2) **Este proceso tiene un plazo de 1 día.**

3. El procedimiento de respuesta de la empresa ante una Queja será de la siguiente manera:

La respuesta formal será a través de un Oficio con cargo firmado por la Gerencia de GGF.

1. La empresa tiene un plazo de 05 días calendarios desde el día que recibió la Queja para poder formular una respuesta.
2. El oficio debe detallar la propuesta de solución que se plantea a la Queja recibida.
3. La respuesta será dirigida a la persona que presentó la Queja.
4. Su entrega en las comunidades deberá ser desarrollado en un plazo no mayor a 03 días.
5. Si la queja fue presentada en la ciudad de Iquitos, el Plazo será de 01 día.

a) **Comunidad**: El proceso a seguir es:

- La entrega del documento estará a cargo la Jefa de Relaciones Comunitarias.
- El oficio se dirige al personal de comunidades y se deberá entregar el documento en presencia de la autoridad del lugar.
- Si el caso involucra a la comunidad en general se deberá realizar una reunión con todo el pueblo

b) **Proveedor**: El proceso a seguir es:

- La entrega del documento estará a cargo de Jefe de Recursos Humanos.
- El oficio se dirige al Gerente/Administrador de la empresa contratista y a la persona que presentó la queja.

c) **Personal de GGF**: El proceso a seguir es:

- La entrega personal del documento estará a cargo del Jefe de Recursos Humanos.
- quien deberá archivar en el legajo personal del trabajador una vez recibido la conformidad de la respuesta.

6. Si la persona que recibió la respuesta de la Queja no está conforme tendrá el plazo de 05 días para poder manifestar su opinión, pasado ese plazo se dará como respuesta aceptada.
7. Una vez atendida la Queja y contar con la conformidad de la solución planteada el Jefe de Recursos Humanos deberá archivar el Oficio para su registro correspondiente. Este proceso deberá ser desarrollado en un plazo no mayor a 02 días.

#### **El procedimiento de respuesta ante una Sugerencia es:**

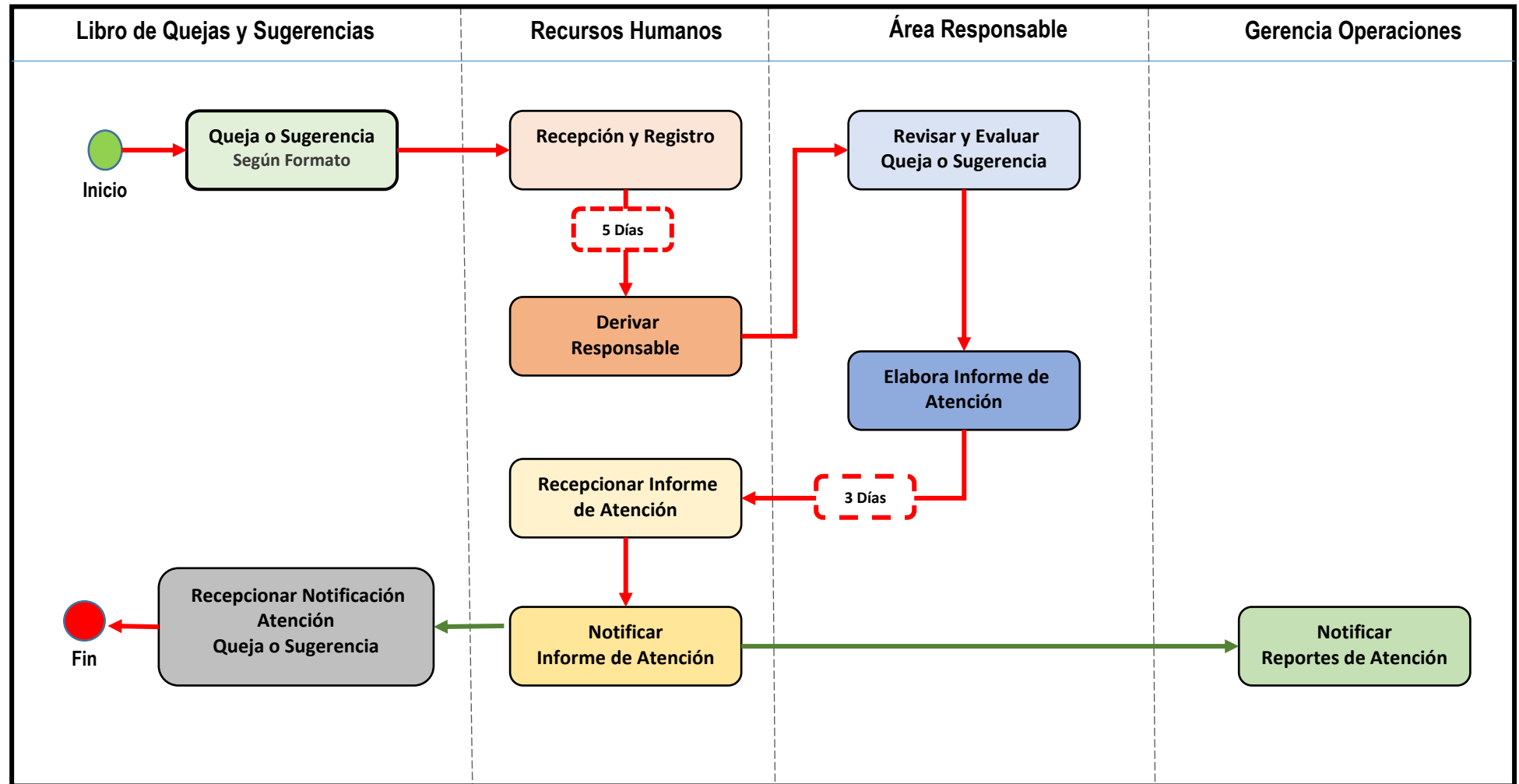
Entregar una respuesta formal a través de un Oficio con cargo firmado por la Gerencia de GGF.

1. La empresa tiene un plazo de 03 días calendarios desde el día que recibió la Sugerencia para poder formular una respuesta de agradecimiento.
2. El oficio debe detallar el agradecimiento por la información recibida y medidas a tomar en el caso de respuesta a la Sugerencia.
3. La entrega del oficio en las comunidades deberá ser desarrollado en un plazo no mayor a 03 días.
4. Si la Sugerencia fue presentada en la ciudad de Iquitos, el Plazo será de 01 día.
5. La respuesta será dirigida a la persona que presentó la Sugerencia:



- a) Comunidad: El proceso a seguir es:
    - La entrega del documento estará a cargo la Jefa de Relaciones Comunitarias.
    - El Oficio se dirige al personal de comunidades y se deberá entregar el documento en presencia de la autoridad del lugar.
    - Si el caso involucra a la comunidad en general se deberá realizar una reunión con todo el pueblo.
  
  - b) Proveedor: El proceso a seguir es:
    - La entrega del documento se deberá dirigir con copia al Gerente/Administrador de la empresa contratista
    - Se entrega una copia a la persona que presento su sugerencia.
  
  - c) Personal de GGF: El proceso a seguir es:
    - La entrega personal del documento estará a cargo del Jefe de Recursos Humanos quien deberá archivar en el legajo personal del trabajador una vez recibido la conformidad de la respuesta.
6. Si la persona que recibió la respuesta de la Sugerencia no está conforme tendrá el plazo de 05 días para poder manifestar su opinión, pasado ese plazo se dará como respuesta aceptada.
7. Una vez atendida la Sugerencia y haber comunicado las acciones a tomar, el Jefe de Recursos Humanos deberá archivar el Oficio para su registro correspondiente. Este proceso deberá ser desarrollado en un plazo no mayor a 02 días.

### Flujo de Atención de Quejas y/o Sugerencias de Green Gold Forestry Perú SA.



## V. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS COMERCIALES POR PRODUCTOS NO ACORDADOS.

La calidad es, la condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

Es así, que la calidad estará determinada por la característica de un bien con sus propiedades y atributos propios y por todo aquello que haya sido informado por el productor o proveedor respecto a su necesidad, aún en el evento en que no consten en la convención.

En toda transacción comercial de productos forestales existirá la posibilidad de que se entreguen productos que no cumplan con esas características acordadas en un compromiso comercial, ante esto cual será el proceso para seguir para hacer la observación o el reclamo respectivo, y cuál es la medida más acertada para solucionar esta situación.

El procedimiento para la atención y seguimiento de las quejas comerciales consiste básicamente en tres procesos:

1. El ingreso de la queja comercial: A través de llamada, correo electrónico u otro medio.
2. Seguimiento de la queja comercial
3. Determinación de la solución previamente concertada: Ajuste costo, Cambio del producto, compensación en la próxima entrega

En cada proceso se especifica el responsable de este.

### 1. Ingreso de la queja comercial.

La queja o sugerencia puede ingresar por distintos medios: correo electrónico, personalmente, llamada telefónicamente u otro medio.

Con ayuda del encargado de Recursos Humanos o Relacionista comunitario, se llenará formulario respectivo para dejar registrado el asunto o evento, se colocarán los nombres de quien interpone la queja, DNI, teléfono, dirección para realizar notificaciones, el detalle del producto comprado conjuntamente con la descripción de la queja o sugerencia; salvo las sugerencias que se realicen en forma anónima, describiendo el problema presentado al momento de recoger el producto enviado por Green Gold Forestry Perú SA..

La queja o sugerencia, así como los documentos adjuntos (si se presentan), de Recursos Humanos las debe foliar inmediatamente después de recibidas las mismas, esta etapa posee un **plazo de 1 día.**

### 2. Seguimiento de la queja comercial.

Posteriormente al registro de la Queja se verifica los documentos comerciales de la orden de compra del producto y las condiciones en la cual se hizo la transacción.

Después de esta revisión se informará en un **plazo no mayor a 2 días**, a la Gerencia de operaciones sobre las observaciones que están haciendo al producto encargado, los cuales pueden estar referidos a las dimensiones, cambios de coloración, humedad, especie, defectos por manipulación, etc.

El Jefe de Recursos Humanos es el encargado de coordinar con el cliente que hizo la queja para que, en el plazo imposterizable de tres (3) días hábiles, indique las medidas que va a

adoptar para solucionar incluyendo el registro de la solución, con la fecha de término, las medidas tomadas y su firma.

### **3. Determinación de la solución previamente concertada.**

Las soluciones previamente concertadas y verificadas, entre el comprador están referidas a:

- a. *Ajuste costo:* Se ajustarán los precios acordados inicialmente, refrendados en un nuevo contrato y orden de compra o facturación.
- b. *Cambio del producto:* El cambio del producto incluirá un nuevo contrato, donde se den ciertas flexibilidades para poder hacer el cambio del producto, en tiempos de entrega y algún ajuste en el precio, también existe la posibilidad de buscar un nuevo comprador del producto enviado, en el lugar de entrega.
- c. *Compensación en la próxima entrega:* De existir un acuerdo de compensar la entrega de un producto no conforme en una próxima entrega también será detallada en un contrato

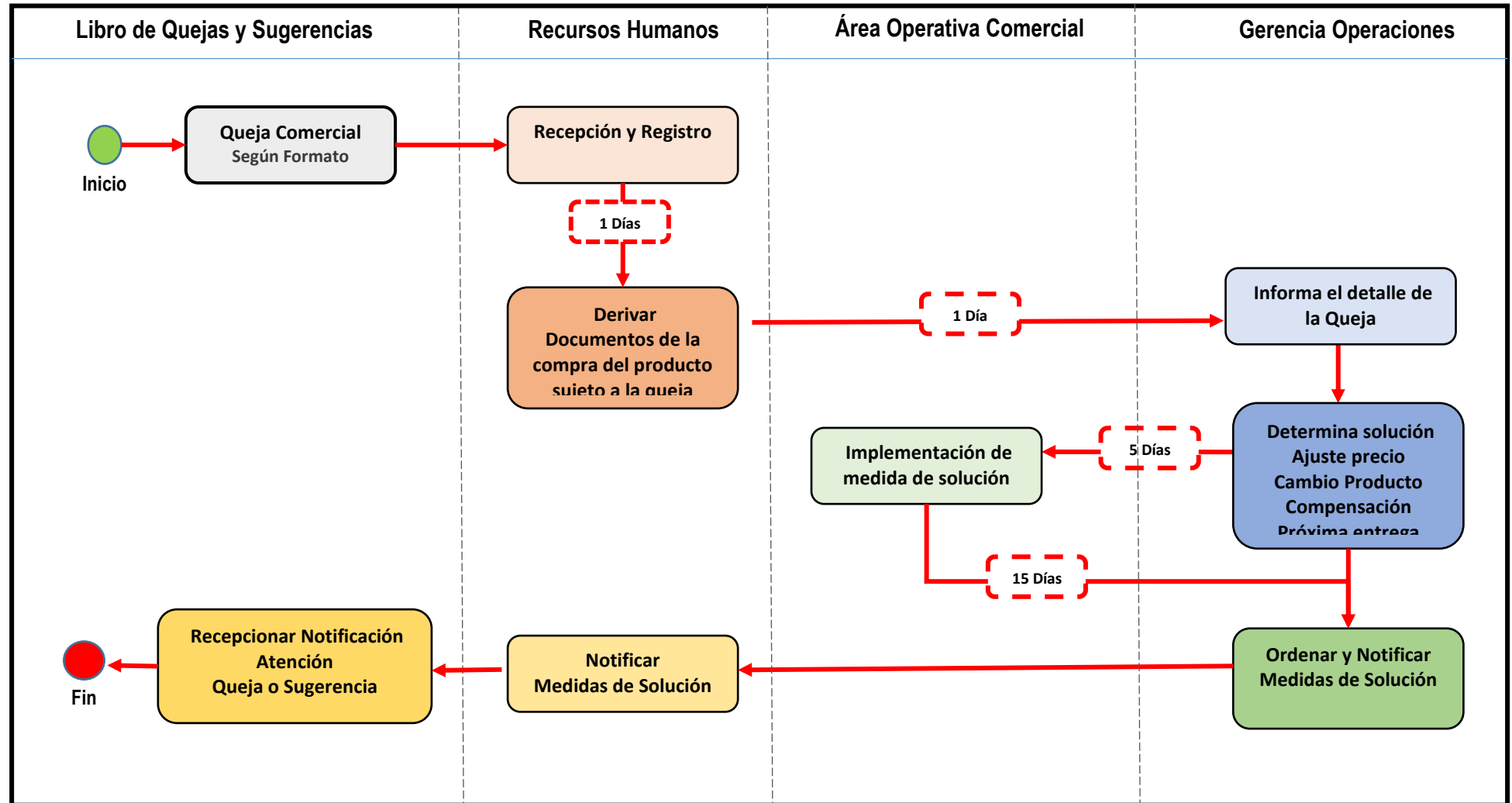
Esta determinación tiene que realizarse en un plazo no mayor a los cinco (5) días.

### **4. Implementación de la medida y notificar medidas de solución.**

Las soluciones serán notificadas vía correo electrónico y serán adjuntadas en los nuevos contratos firmadas entre ambas partes.

Así mismo se indicará al área operativa de comercialización las medidas adoptadas y para proceder a preparar el nuevo producto en un plazo no mayor a los quince (15) días, para proceder al envío posteriormente según acuerdo entre ambas partes.

### Flujo de Atención de quejas comerciales Green Gold Forestry Perú SA.



## **VI. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS POR PRODUCTOS NO CONFORMES FSC**

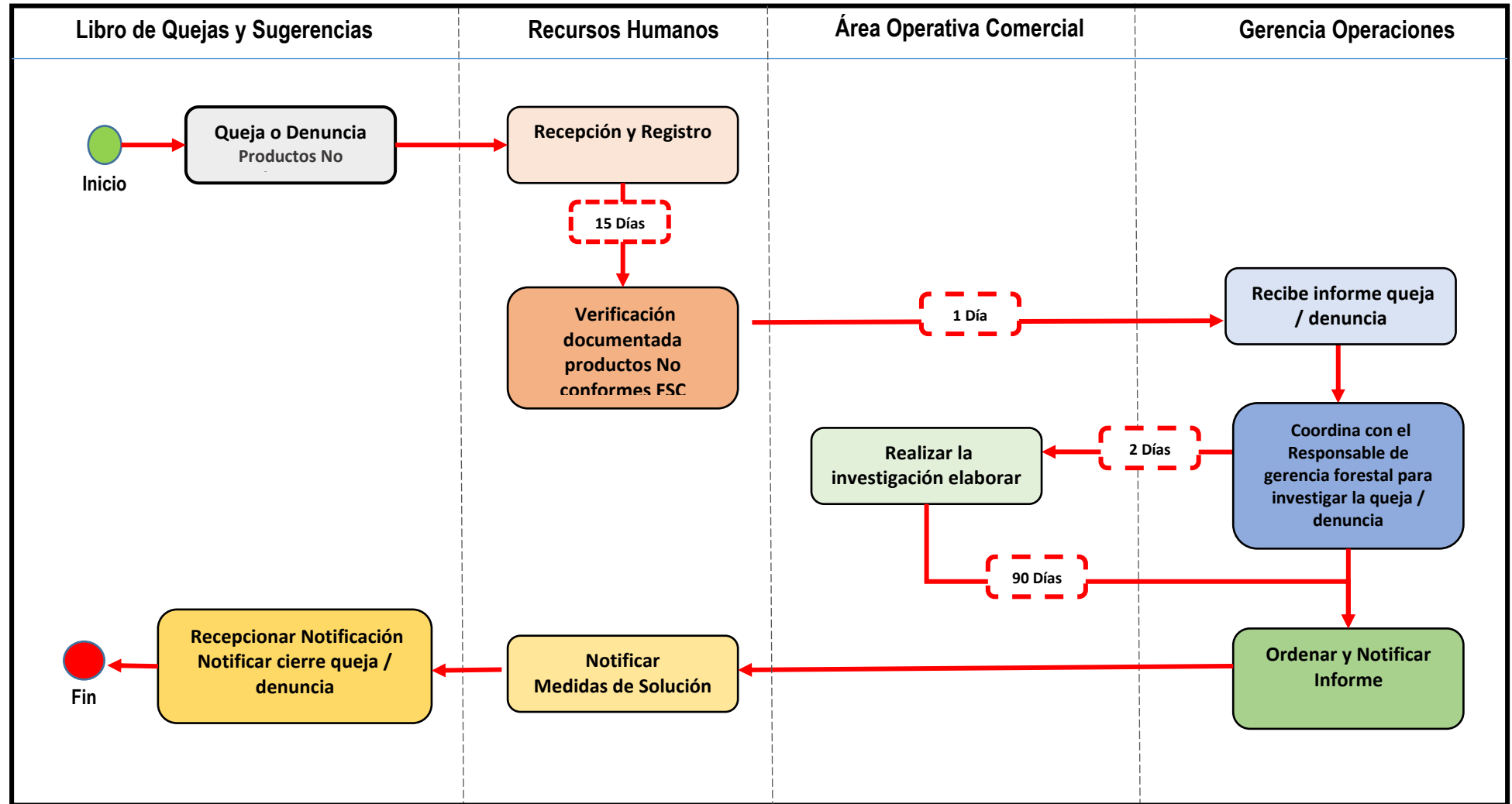
Un producto no conforme FSC, es el producto o material para la cual una organización no es capaz de demostrar que cumple con los requisitos de certificación FSC y los requisitos de elegibilidad para hacer declaraciones FSC.

Las Quejas pueden realizarlo todos aquellos que intervengan en alguna de los procesos de producción o comercio de productos, incluido la certificadora, teniendo el área de Recursos Humanos la responsabilidad de registrar y hacer el seguimiento correspondiente:

Ante esta situación Green Gold Forestry Perú SA., aplicara el siguiente procedimiento:

- a) Acusar recibo de la queja ante el denunciante en el plazo de las dos (2) semanas después de haber recibido la queja.
- b) Investigar la queja y determinar las acciones propuestas en respuesta a la queja en el plazo de tres (3) meses. En caso de que se requiera de más tiempo para concluir la investigación, el denunciante y la entidad de certificación de la organización deberán ser notificados al respecto.
- c) Tomar las acciones apropiadas con respecto a quejas y a toda deficiencia encontrada en los procesos que afecten la conformidad con los requisitos de certificación.
- d) Notificar al denunciante y a la entidad de certificación de la organización cuando se considere que la queja se atendió exitosamente y quedó cerrada.
- e) Las soluciones serán notificadas vía correo electrónico y las mejoras serán incluidas en las actualizaciones de los Manuales y Procedimientos de la empresa, en un plazo no mayor a los siete (7) días, después de solucionado la queja.

### Flujo de Atención de quejas por productos no conformes FSC



## ANEXO 1

### LIBRO DE QUEJAS Y DE SUGERENCIAS

Para la Gerencia General es sumamente importante comunicarle el resultado o las medidas implementadas a partir de sus observaciones, por lo que le agradeceríamos se sirva brindarnos la siguiente información personal, la cual será manejada de forma confidencial.

**INFORMACION DEL PERSONAL**

Nombre de quien interpone la queja o sugerencia: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Lugar para recibir notificaciones: \_\_\_\_\_

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO**

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
¿El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?				
¿El trato del personal fue?				

Gestión que realizo:

- ( ) Entrega de documentos
- ( ) Compra o venta de productos
- ( ) Consultas personales
- ( ) Otro \_\_\_\_\_

Por favor describa ampliamente su queja o sugerencia (pueden adjuntarse documentos de ser necesario):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
Firma del Trabajador

\_\_\_\_\_  
Firma del Supervisor

## ANEXO 2



**SEGUIMIENTO DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Folio del libro de quejas y sugerencias \_\_\_\_\_

**ENCARGADO ADMINISTRATIVO**

Fecha de recibo de la queja o sugerencia \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**PRESIDENCIA**

Fecha de recibido: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Instrucciones giradas:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**AFECTADO / RESPONSABLE**

Fecha de recibido: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

**Acción Realizada:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**NOTIFICACIÓN**

Se le comunico al ciudadano por medio de: \_\_\_\_\_

El día \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**NOTA U OBSERVACIONES:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**CONTROL TRIMESTRAL DEL “LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS Y DEL “SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS”**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

	SI	NO
1. ¿Se encuentra en buen estado el Libro de Quejas y de Sugerencias?		
2. ¿Están los documentos en orden cronológico?		
3. ¿Están todas las hojas foliadas correctamente?		
4. ¿Se realizó de conformidad los seguimientos de las quejas o sugerencias?		

**Tareas de corrección a realizar:**

---



---



---



---



---



---



---



---

\_\_\_\_\_  
Firma del Encargado