

	PROCESO: GESTIÓN SOCIAL	CÓDIGO: ASTORGA-GS-PR-001 FECHA: 10/9/2025 VERSIÓN: 01 SEDE: TUMACO PÁGINA: 1 DE 6
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS	

1. OBJETIVO

El PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS de ASTORGA S.A.S. establece la forma de recibir, registrar, analizar, responder y cerrar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de trabajadores, comunidades, compradores de fruto, proveedores, contratistas y demás partes interesadas. Busca soluciones oportunas, trazables y respetuosas de los derechos de las personas, y usa las observaciones recibidas para mejorar la operación.

2. ALCANCE

Aplica desde el primer contacto, presencial, verbal o escrito, hasta la comunicación de la respuesta, verificación de las acciones y archivo del expediente. Comprende asuntos laborales, comerciales, de venta de fruto, ambientales, sociales, de derechos humanos y de la operación de la plantación. Las denuncias de acoso laboral, acoso sexual o violencia basada en género se remiten a los mecanismos especializados que correspondan, sin dejar de registrar su recepción ni desproteger a quien las presenta.

3. DEFINICIONES

Petición: solicitud de información, actuación, documentos o pronunciamiento dirigida a ASTORGA. Cuando constituye derecho de petición ante una organización privada, se aplican los términos y garantías legales pertinentes.

Queja: manifestación de inconformidad con la conducta, atención o actuación de una persona o área.

Reclamo: solicitud de corrección o reparación por un presunto incumplimiento, afectación o vulneración de un derecho o compromiso.

Sugerencia: propuesta para mejorar un servicio, práctica, relación o proceso.

Denuncia: comunicación de un presunto hecho irregular o riesgo para una persona, comunidad, ambiente o la organización; puede requerir protección y ruta especial.

	PROCESO: GESTIÓN SOCIAL	CÓDIGO: ASTORGA-GS-PR-001 FECHA: 10/9/2025 VERSIÓN: 01 SEDE: TUMACO PÁGINA: 2 DE 6
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS	

4. DIRECTRICES DE ATENCIÓN

Accesibilidad: se recibirán comunicaciones de forma verbal o escrita, incluso de personas con dificultades de lectura, escritura, idioma o acceso digital. Se prestará apoyo razonable y se dejará constancia fiel de lo manifestado.

Imparcialidad y reserva: el caso no será decidido por la persona involucrada en los hechos. Solo conocerán los datos quienes necesiten intervenir; el manejo de información personal seguirá la política de tratamiento de datos de ASTORGA.

Anonimato y no represalias: se aceptarán comunicaciones anónimas y solicitudes de reserva de identidad. Ninguna persona sufrirá amenazas, intimidación o trato adverso por presentar una comunicación de buena fe o acompañar a quien la presenta. Si una remediación individual requiere contacto, se ofrecerá un medio seguro y voluntario para establecerlo.

Protección especial: se priorizarán hechos que involucren mujeres, niños, niñas, personas en situación de vulnerabilidad, defensores de derechos humanos o riesgos de daño inminente. Se evitará revictimizar a las personas afectadas.

Acceso a otras vías: este procedimiento no limita la denuncia ante autoridades, la asesoría independiente ni los mecanismos judiciales o extrajudiciales disponibles.

5. CANALES Y RECEPCIÓN

ASTORGA publicará y mantendrá visibles sus canales oficiales de PQRS para trabajadores y partes interesadas. Línea telefónica o WhatsApp, correo electrónico, enlace web y punto físico: POR DEFINIR por la Gerencia antes de divulgar la versión aprobada. Mientras se habilitan, cualquier responsable de área que reciba una PQRS deberá remitirla de inmediato al responsable institucional designado, sin exigir a la persona que repita innecesariamente su relato.

El receptor documentará fecha y hora, canal, nombre y datos de contacto si se proporcionan, tipo de asunto, hechos, lugar, personas o áreas involucradas, evidencia disponible, solicitud concreta y preferencia de reserva. Asignará un

	PROCESO: GESTIÓN SOCIAL	CÓDIGO: ASTORGA-GS-PR-001 FECHA: 10/9/2025 VERSIÓN: 01 SEDE: TUMACO PÁGINA: 3 DE 6
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS	

número consecutivo y entregará acuse de recibo por un medio seguro cuando haya contacto. La falta de identificación no impedirá registrar y evaluar un riesgo o denuncia.

6. RUTA DE GESTIÓN

6.1 Registro y clasificación: el responsable institucional abrirá el expediente y clasificará asunto, urgencia, posible conflicto de interés, área gestora y plazo legal o interno aplicable. Comunicará el número de seguimiento cuando sea posible.

6.2 Protección y remisión: si hay riesgo inminente, notificará el mismo día a SST, Gerencia o al área competente para adoptar medidas preventivas. Los asuntos de acoso laboral se remitirán a la ruta y Comité de Convivencia cuando proceda; los de acoso sexual y VBG seguirán su reglamento específico y autoridad competente. Una remisión no elimina la trazabilidad del caso.

6.3 Investigación: el gestor designado recabará versiones y soportes pertinentes, escuchará a las partes sin prejuzgar y dejará registro de verificaciones y decisiones. Si el señalado es el gestor habitual, Gerencia designará una persona independiente; si involucra a Gerencia, se elevará al órgano de dirección que corresponda.

6.4 Respuesta: se comunicará de manera clara, completa y congruente con lo solicitado, indicando hallazgos comunicables, medidas adoptadas o previstas, responsable, fecha de seguimiento y vías de aclaración. Se protegerán datos reservados y derechos de terceros. Si faltan actuaciones para cerrar el fondo, se comunicará el avance y una fecha verificable de seguimiento, sin sustituir la respuesta legal debida.

6.5 Cierre y verificación: el responsable registrará entrega de respuesta, acciones, evidencias y estado. Un caso solo se cerrará cuando conste la respuesta y el seguimiento requerido; la inconformidad persistente o un nuevo hecho se evaluará para reapertura o escalamiento.

	PROCESO: GESTIÓN SOCIAL	CÓDIGO: ASTORGA-GS-PR-001 FECHA: 10/9/2025 VERSIÓN: 01 SEDE: TUMACO PÁGINA: 4 DE 6
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS	

7. RESPONSABLES POR TEMA

Gestión Social o responsable institucional de PQRS: administra el registro único, los acuses, los plazos, las comunicaciones y el seguimiento; su nombre y suplencia serán designados por Gerencia.

Talento Humano: atiende asuntos laborales y coordina la remisión a las rutas especializadas cuando corresponda.

Abastecimiento, comercial y agronomía: analizan casos de proveedores, compradores de fruto, contratos, despachos, pagos y calidad, según la competencia de cada área.

SST, Ambiental, Jurídica y Plantación: atienden los asuntos técnicos de su competencia y recomiendan medidas correctivas. Jurídica asesora en peticiones formales, asuntos comunitarios, controversias y mediación.

Gerencia: asigna recursos y responsables, decide escalaciones y revisa casos de alta gravedad y tendencias. Ningún área debe trasladar un asunto y darlo por cerrado sin verificar su recepción.

8. PLAZOS Y SEGUIMIENTO

El riesgo urgente se evaluará y escalará el mismo día de conocimiento; la medida de protección no esperará el plazo de respuesta. Como meta interna, el acuse se enviará dentro de dos días hábiles y la primera respuesta de fondo dentro de quince días hábiles, salvo plazo legal más breve o ruta especial. Si una investigación requiere más tiempo, se informarán motivo, avance y fecha de respuesta antes del vencimiento; ello no prorroga por sí solo un término legal.

Cuando la comunicación constituya derecho de petición en los términos de la Ley 1755 de 2015, se aplicarán, según su naturaleza, los términos generales de quince días, de diez días para documentos e información y de treinta días para consultas, contados en días hábiles y sujetos a las reglas y excepciones de la ley. Jurídica

	PROCESO: GESTIÓN SOCIAL	CÓDIGO: ASTORGA-GS-PR-001 FECHA: 10/9/2025 VERSIÓN: 01 SEDE: TUMACO PÁGINA: 5 DE 6
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS	

verificará el cómputo y la procedencia frente a ASTORGA como organización privada.

Los estados del registro serán abierta, en gestión, remitida con confirmación de recepción, respondida y cerrada. Se revisarán semanalmente casos próximos a vencer o pendientes de remediación; mensualmente se analizarán recurrencia, tiempos, acciones y eficacia, sin divulgar datos personales en los informes generales.

9. MEDIACIÓN Y REMEDIO

En controversias con comunidades o terceros, Jurídica y Gestión Social podrán proponer una instancia de diálogo o mediación aceptada por las partes. Se documentarán participantes, acuerdos, plazos y seguimiento, sin obligar a renunciar a otras vías de reclamación. Cuando se confirme una afectación, el área competente propondrá medidas proporcionales de corrección, reparación o prevención y verificará su cumplimiento.

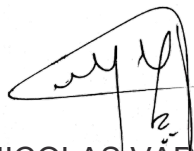
10. REGISTROS, SOCIALIZACIÓN Y DOCUMENTOS

El expediente conservará radicado, comunicación original, acuse, soportes, actuaciones, remisiones, respuesta, constancia de entrega, acciones de remediación, seguimiento y cierre, bajo acceso restringido y los plazos de retención aplicables. Se usarán el registro institucional de PQRS y el formato de respuesta que ASTORGA defina.

ASTORGA socializará este procedimiento al ingreso y al menos anualmente con trabajadores y representantes, y facilitará su conocimiento a proveedores, clientes y comunidades por medios accesibles. Se conservarán evidencias de divulgación, asistencia y observaciones. Documentos relacionados: Política de Sostenibilidad ASTORGA-GS-POL-001, Política de Derechos Humanos ASTORGA-GS-POL-002, Política de No Discriminación ASTORGA-GS-POL-005, Política de Tratamiento de

	PROCESO: GESTIÓN SOCIAL	
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS	CÓDIGO: ASTORGA-GS-PR-001 FECHA: 10/9/2025 VERSIÓN: 01 SEDE: TUMACO PÁGINA: 6 DE 6

Datos Personales ASTORGA-GS-POL-008 y rutas especializadas aprobadas que correspondan.



JAVIER NICOLAS VARGAS MURIEL

Representante Legal de ASTORGA S.A.S.