	Procedimiento	Código: GAP-15
	Gestión de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en Derechos humanos	Edición: 01
		Página 1 de 7

1. Generalidades

Para Flexilatina de Colombia SAS (en adelante la Empresa) el procedimiento para la gestión de quejas y/o reclamos es concebido como una herramienta para el monitoreo y mejoramiento continuo en la relación entre la Empresa con sus grupos de interés, incluyendo grupos internos, como trabajadores y colaboradores en general, y externos, incluyendo vecinos y comunidades.

Este procedimiento busca que cualquier persona o grupo de interés pueda canalizar y expresar sus preocupaciones, quejas y/o reclamos, incluyendo aquellos que versen sobre asuntos relacionados con el respeto de los derechos humanos, y que la Empresa pueda identificarlas, registrarlas, evaluarlas y brindar respuesta y soluciones oportunas que promuevan una relación sostenible y de confianza con la población y grupos de interés.


2. Objetivos

- Identificar las preocupaciones, quejas y/o reclamos de los grupos de interés a través de un procedimiento sencillo y accesible.
- Establecer el procedimiento para registrar, evaluar y responder a cualquier queja y/o reclamo recibido por una persona natural o jurídica y/o grupo de interés.
- Ofrecer un proceso claro y transparente a los potenciales reclamantes.
- Complementar y reforzar las relaciones comunitarias.
- Garantizar un plazo de respuesta oportuno.
- Asegurar la existencia de diferentes canales para la recepción y comunicación de las quejas y/o reclamos hacia la Empresa, así como también enfoques de comunicación eficiente sobre la atención, evaluación y solución de estas.

La responsabilidad en la administración del Procedimiento para la Gestión de Quejas y/o Reclamos será del coordinador de Talento Humano, quien tendrá la obligación de velar por los principios que rigen este procedimiento. El coordinador de Talento Humano deberá informar al gerente general y gerente administrativo sobre la existencia de las mismas, y cuando sea necesario, involucrarlas en el proceso de evaluación, solución y respuesta de casos.

3. Alcance

- Este procedimiento se aplica a todas las quejas y/o reclamos que reciba el personal de la Empresa, sus empresas contratistas y subcontratistas, en el marco de las actividades de la empresa, incluyendo sobre temas que se encuentran relacionados con el respeto y la garantía de los derechos humanos.
- Este procedimiento, sumado a otras instancias de interacción con los grupos de interés, permitirá a la Empresa identificar e informarse sobre las preocupaciones, quejas y/o reclamos respecto a sus actividades y dar respuesta oportuna a las mismas.
- Podrán presentar quejas y/o reclamos a la Empresa toda persona natural o jurídica, o cualquier grupo de interés que haya sido o se sienta afectada por las actividades de la Empresa. Flexiltina

	Procedimiento	Código: GAP-15
	Gestión de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en Derechos humanos	Edición: 01
		Página 2 de 7

de Colombia SAS también aceptará el ingreso quejas y/o reclamos de manera anónima, si lo prefiere el reclamante.

- Toda información recibida será tratada de forma **confidencial**, garantizando el resguardo de la identidad de las personas o grupos de interés que la realiza. El mantenimiento de la confidencialidad de los casos, busca la protección de los reclamantes y que las quejas y/o reclamos sean hechos de forma legítima y sin ningún tipo de presión externa. Queda abierta la opción de que la personas o entidad renuncie a la confidencialidad ofrecida. La Empresa **garantizará en todo momento que no se presenten represalias** en contra de las personas, sean colaboradoras de la empresa o externas a la misma, que presenten quejas o reclamos mediante el mecanismo.

4. Enfoque

El procedimiento para la gestión de quejas y/o reclamos de la Empresa ha sido desarrollado dentro del marco del proyecto Humane-Biz, con base en las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (CFI), así como documentos como el Manual de Implementación de un Sistema de Gestión Ambiental y Social de la CFI y la Guía para Diseñar e Implementar Mecanismos de Reclamo para Proyectos de Desarrollo elaborado por la Compliance Advisor Ombudsman – CAO, para la gestión de reclamaciones. De igual manera, se observaron los estándares internacionales dispuestos en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, en especial los principios 29 y 31; en las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y Desarrollo OCDE para Empresas Multinacionales; y en el “Rights Compatible Grievance Mechanisms” del Corporate Social Responsibility Initiative de la Universidad de Harvard.

5. Publicación de la Existencia del Mecanismo


La empresa comunicará activamente a sus grupos de interés tanto internos como externos la existencia y funcionamiento de este Mecanismo. El Reglamento será público y se encontrará en las carteleras informativas de la Empresa y en su página web. Además, se informará en nuestras redes sociales que se cuenta con este Mecanismo y como podrán acceder a él.

6. Descripción del Procedimiento

Paso 1. Recepción de la Queja

Toda persona o comunidad puede presentar una consulta, sugerencia y/o reclamo de manera verbal, por escrito o a través de telefonía móvil. Igualmente, la Empresa pondrá a disposición de sus colaboradores buzones para PQRS en lugares de fácil acceso de la empresa.

La persona que presenta la queja **NO TIENE** la carga de identificar si se trata de una situación de derechos humanos o no, esto debe ser calificado por la persona que recibe la queja, quien habrá recibido capacitación en derechos humanos.

	Procedimiento	Código: GAP-15
	Gestión de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en Derechos humanos	Edición: 01
		Página 3 de 7

En el registro de quejas o reclamos se tomará la información siguiente:

- Identificación completa del reclamante: Nombres, Apellidos y número de Documento de Identificación.
- Datos de contacto del reclamante y número de teléfono en lo posible.
- Registro del lugar y fecha de ocurrencia del evento.
- Descripción general de la ocurrencia del evento (cómo y qué ocurrió).
- Evidencia gráfica u otra documentación disponible (Por ejemplo, audios, fotografías, mensajes de texto, capturas de pantalla, restos, etc.)

En el caso de las quejas y/o reclamos que se presenten de manera anónima, la información solicitada será la siguiente:

- Registro del lugar y fecha de ocurrencia del evento.
- Descripción general de la ocurrencia del evento (cómo y qué ocurrió).
- Evidencia gráfica u otra documentación disponible (Por ejemplo, audios, fotografías, mensajes de texto, capturas de pantalla, restos, etc.)

Ingreso de Información – Formato de Reclamación

Este formulario es la herramienta principal del procedimiento de quejas y/o reclamos, puesto que es el documento que oficializa el inicio del proceso de investigación y, posteriormente, será la herramienta de gestión para informar al solicitante el estado de avance, incorporar observaciones, monitorear el proceso y, documentar los casos y aprendizajes (Formato de Reclamación GAP-15-F2).

Los canales de recepción disponibles son:


- **Entrega física:** Se podrán entregar consultas y reclamos directamente en las instalaciones de la Empresa. Para esto, se dispondrá de buzones de PQRS con este fin en donde podrán depositarse de manera anónima.
- **Correo electrónico:** Por medio del correo electrónico **talentohumano@flexilatina.com** las personas o grupos de interés podrán ingresar sus preocupaciones, quejas y/o reclamos.

Si su reporte involucra directamente al personal responsable del correo anterior, comuníquese a **administrativo@flexilatina.com**

La Empresa, será responsable de asegurar el registro del caso y dar respuesta al reclamante sobre la recepción en correo electrónico en no más de 3 días hábiles.

Nota: Por estos medios podrá hacer solicitud del Formato de Reclamación GAP-15-F2.

- **Teléfono para recepción de quejas:** Se podrán comunicar a:

	Procedimiento	Código: GAP-15
	Gestión de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en Derechos humanos	Edición: 01
		Página 4 de 7

No.	DEPARTAMENTO	TELEFONO
1	Talento Humano	Fijo: 601 514 4376 extensión 122 Celular: 321 4800173

Si su reporte involucra directamente al personal responsable del numero anterior, comuníquese al:

No.	DEPARTAMENTO	TELEFONO
2	Gerencia Administrativa	601 514 4376 extensión 107

Paso 2. Análisis de la Queja

Una vez que el formulario es entregado, mediante cualquiera de los canales disponibles, será recibido formalmente por el coordinador de Talento Humano o el gerente administrativo.


Una vez registrado el reclamo, alguno de los dos responsables de la Empresa, se contactarán con el reclamante en no más de 3 días calendario para confirmar la recepción e informar el número de registro y los plazos generales del procedimiento en su conjunto.

- Flexilatina de Colombia SAS comunicará la decisión al reclamante en un plazo máximo de 4 semanas.
- Flexilatina de Colombia SAS podría solicitar al reclamante más información si en el análisis se ha considerado que la proporcionada no es suficiente para resolver.
- El reclamante tendrá la opción de apelar la decisión una sola vez más, ingresando nuevamente el reclamo.
- Flexilatina de Colombia SAS proporcionará toda la orientación disponible al reclamante si en el análisis se identifica que el caso no está relacionado con la Empresa para que pueda acudir a las instancias respectivas y resolver su caso.

Para los casos de quejas relacionadas con asuntos que versan sobre la garantía de derechos humanos, los funcionarios encargados de resolverlas tendrán conocimientos en el tema.

En caso de evidenciarse que existen indicios sobre la ocurrencia de impactos a los derechos humanos que puedan constituir hechos delictivos según la normatividad nacional, la Empresa remitirá la información sobre lo ocurrido a las autoridades pertinentes, no obstante que pueda continuar adelantando el trámite de respuesta previsto en el Mecanismo. En todo caso, se adoptarán las acciones pertinentes previendo la seguridad de las posibles víctimas y de los reclamantes.

Dentro del análisis que se haga de la queja se debe incluir un proceso mediante el cual la persona de la empresa que resulte implicada pueda defenderse de las acusaciones que se le formulen, garantizando su derecho a la defensa y al debido proceso, al igual que a la inocencia. La persona se llamará a descargos, donde podrá presentar sus argumentos e incluir pruebas si así lo desea,

	Procedimiento	Código: GAP-15
	Gestión de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en Derechos humanos	Edición: 01
		Página 5 de 7

para que la empresa pueda determinar de la mejor manera lo ocurrido. La persona que resulte involucrada podrá ser objeto de sanciones disciplinarias o incluso de despido, si la gravedad de los hechos así lo ameritan, como parte de las acciones de respuesta y remediación adoptadas por la empresa.

Reunión con las Partes Interesadas

Se podrá realizar una reunión con la o las personas interesadas para obtener detalles e insumos para una decisión final y se les informa sobre el plazo establecido para informarles sobre la resolución y el plan a ejecutar, en caso de que los interesados así lo acepten.

Paso 3. Vinculación del Peticionario y Solución

Se buscará una solución al caso de la siguiente manera:


- **Situación 1:** El tema que se presenta no tiene relación a los derechos humanos. En ese caso, se le brindará orientación o respuesta al peticionario con base en los demás procedimientos establecidos por la empresa o de manera general según el contenido de la consulta o reclamo.
- **Situación 2:** Se identifica que se presentó un impacto a los DDHH – Se adoptarán medidas para responder al impacto. Para esto, deben adoptarse medidas para prevenir o mitigar la repetición del impacto hacia el futuro, y remediar el daño ocasionado. Para la remediación, las medidas a adoptarse podrán ser de **restitución, indemnización y/o satisfacción**.
- **Situación 3:** Se identifica que existe la posibilidad de que se presente un impacto en el futuro. Para esto, se adoptarán medidas de prevención o mitigación.
- **Situación 4:** No existe claridad de que haya un impacto potencial o real. Para ello, se le informará al peticionario siempre que la queja no haya sido anónima y se le dará la oportunidad de presentar nueva evidencia o explicar por qué considera que sí existe una situación relacionada con impactos a los DDHH.

Información y diálogo con el peticionario

Antes de adoptar la decisión definitiva, se informará a todos los interesados (reclamante y personal de la empresa involucrado) sobre el estado de avance de la gestión.

En todo caso, debe socializarse la decisión que se está considerando, antes de adoptarse de manera definitiva, con el peticionario (siempre que la queja no sea anónima) y buscarse una solución con la que todas las partes se encuentren de acuerdo, en la medida en la que esto sea posible. Si no es posible lograr un acuerdo absoluto, se debe buscar dar una solución lo más ajustada a lo que el reclamante requiere y/o a lo que la ley y la jurisprudencia disponen en casos similares, si se cuenta con esta información.

Deberá comunicarse formalmente la solución final adoptada al peticionario dentro del plazo de máximo 4 semanas después de la recepción de la queja o reclamación.

	Procedimiento	Código: GAP-15
	Gestión de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en Derechos humanos	Edición: 01
		Página 6 de 7

El responsable de la implementación o adopción de la medida correctiva es el responsable además de informar, monitorear y documentar a cerca del cumplimiento de la solución, disponiendo de herramientas de gestión y control para dichas tareas, al igual que sobre las medidas de no-repetición. Para esto, deberá llenar el Formulario de Reclamación GAP-15-F2 por cada queja presentada y alimentar la Matriz de Quejas y Reclamos GAP-15-F3.

Paso 4. Monitoreo

Este monitoreo implica:

- Llevar un registro de las quejas y reclamos recibidos.
- Llevar un registro de los arreglos.
- Identificar estándares y criterios para ser utilizados en la resolución de casos similares que pudieran darse en el futuro.
- Monitorear los tiempos de implementación.


De igual manera, se mantendrá una matriz actualizada GAP-15-F3 que incluya, como mínimo: el tema del reclamo, la fecha de recepción, el trámite dado a la solicitud y el estado en el que éste se encuentra, acciones adoptadas, personal responsable, acuerdos finales logrados y el estado de cumplimiento de los mismos.

Paso 5. Inclusión del Asunto en la Matriz de Riesgos y en el Plan de Acción para la Prevención, Mitigación y Remediación de la Empresa

Se incluirá el riesgo o impacto identificado en la matriz de impactos de la Empresa que fue elaborada para la identificación del tipo de derecho impactado, grupo de interés, asunto, y acción de respuesta pertinente.

7. Anexos

- GAP-15-F1. Matriz de Riesgos e DDHH.
- GAP-15-F2. Formato de Reclamos.
- GAP-15-F3. Formato Matriz de Quejas y Reclamos.
- GAP-15-F4. Comunicado- Gestión de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en Derechos humanos

	Procedimiento	Código: GAP-15
	Gestión de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en Derechos humanos	Edición: 01
		Página 7 de 7

CONTROL DE CAMBIOS

No. EDICIÓN	MODIFICACIÓN	FECHA APROBACIÓN
01	Emisión inicial según parámetros del Programa Humane Biz.	2025-12-15