

¿Qué son las PQRS y cuál es su propósito?

Las PQRS son Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, es un mecanismo de comunicación entre una empresa, sus clientes, comunidades y otras partes interesadas.

Su Propósito es garantizar que cualquier persona pueda expresar inquietudes, solicitar información, reportar problemas o proponer mejoras sobre los servicios o actividades de la empresa.



Canales de Comunicación:

 **Buzones ubicados en las instalaciones de las empresas**

 **Correo electrónico:**

relaciones.publicas@honducaribe.com

 **Facebook oficial: [Honducaribe](https://www.facebook.com/Honducaribe)**

 **Departamento de Relaciones Públicas**

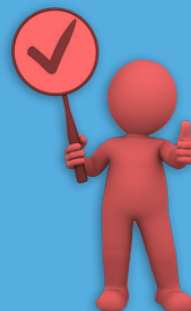
 **Oficinas Administrativas de las empresas Asociadas**

 **Teléfonos: (504) 2634-2517 / 9787-1489**

 **Visita nuestra página web:**

www.honducaribe.com

Tu opinión es importante para Nosotros



HonduCaribe

INDUSTRIAS ACEITERAS DEL CARIBE DE HONDURAS

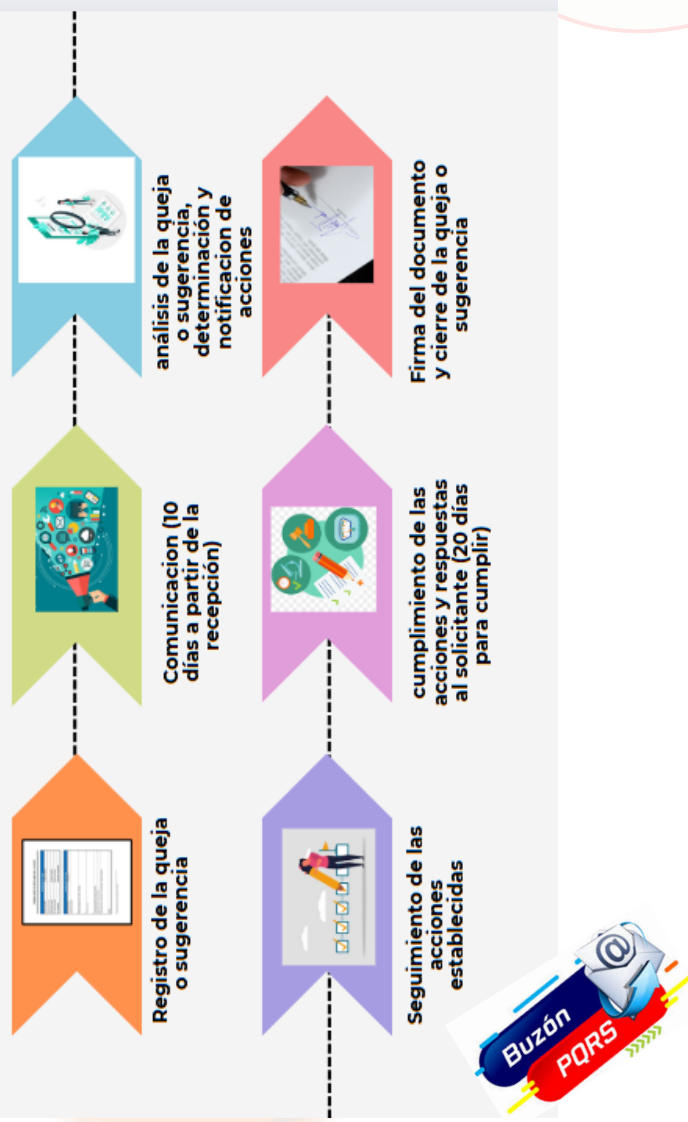


PQR'S

QUEJAS ANONIMAS

Las Quejas, Reclamos o Sugerencias Anónimas seguirán el mismo proceso que las demás. Las respuestas se publicarán en circulares visibles en áreas externas de Hondurcaribe, Bases Asociadas y puntos clave de las comunidades (pulperías, bodegas y supermercados)

Procesamiento de la Queja o Sugerencia



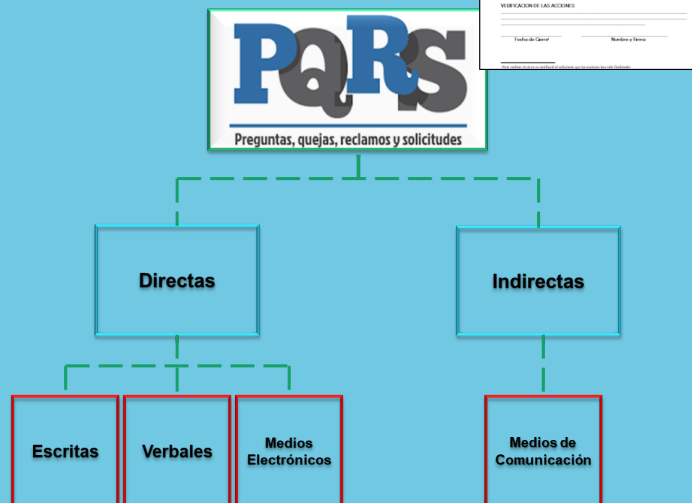
Mecanismo De Comunicación

Con el propósito de fortalecer el vínculo con las comunidades y partes interesadas, se establecen lineamientos orientados a identificar a los actores sociales clave y recopilar sus opiniones. Esta información será fundamental para diseñar y desarrollar planes de responsabilidad social empresarial que respondan verdaderamente a sus necesidades y expectativas.

QUEJAS EXTERNAS

La empresa cuenta con un procedimiento claramente establecido para la gestión de quejas externas, lo cual no solo facilita una mejor organización en la parte documental, sino que también permite una resolución eficiente de las situaciones presentadas.

¿COMO PUEDEN SER LAS QUEJAS EXTERNAS?



Suministro De Información

Información disponible al público, toda información del interés público en materia, social, ambiental o legal será analizada y proporcionada siempre y cuando dicha información no sea de carácter confidencial que pueda afectar a los intereses de la empresa

Sistema de Gestión		Código	SEF-SPDS
HondurCaribe		Fecha	Revisión
HondurCaribe		Fecha	Revisión
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE			
Fecha			
Nombre del solicitante			
Organización que representa			
Dirección y número de teléfono			
Correo electrónico			
Medio con la empresa			
Firma del solicitante			
Número y firma del receptor			
INFORMACIÓN QUE SOLICITA			
JUSTIFICACIÓN			
RESOLUCIÓN (la aprobación puede ser física, electrónica o solo acceso a lectura)			
Fecha de Autorización		Número y Firma	
Fecha de Búsqueda		Número y Firma	