

## ¿Quién puede presentar un PQRS?



Cualquier parte interesada:  
**Palmicultores, clientes,  
proveedores, trabajadores,  
contratistas, autoridades y  
público en general.**

## ¿Cómo escribir la PQRS?



Llena el formato autorizado:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                         |  |                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | <b>REGISTRO DE PQRS</b>                 |  | Código: SCC-R-01                                                       |
| SOSTENIBILIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA           |  | Fecha: 02/10/2024                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                         |  | Versión: 01                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                         |  | Página: 1/1                                                            |
| FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | N°                                      |  |                                                                        |
| <b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |                                         |  |                                                                        |
| NOMBRE Y APELLIDO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | TELÉFONO:                               |  |                                                                        |
| CORREO ELECTRÓNICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | ORGANIZACIÓN:                           |  |                                                                        |
| <b>2.- TIPO DE PARTE INTERESADA (marcar con "X")</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                         |  |                                                                        |
| PRODUCTOR: <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | TRABAJADOR: <input type="checkbox"/>    |  | VECINO: <input type="checkbox"/> OTRO: <input type="checkbox"/>        |
| <b>3.- IDENTIFICACIÓN DEL MOTIVO (marcar con "X")</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                         |  |                                                                        |
| PETICIÓN: <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | QUEJA: <input type="checkbox"/>         |  | RECLAMO: <input type="checkbox"/> SUGERENCIA: <input type="checkbox"/> |
| <b>4.- DETALLE DEL PQRS:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                         |  |                                                                        |
| <i>Lo más detallado, por ejemplo, fecha, lugar hora, personas involucradas, detalle del suceso.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |                                         |  |                                                                        |
| DETALLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                         |  |                                                                        |
| <b>5.- PEDIDO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                         |  |                                                                        |
| PEDIDO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                         |  | FIRMA DEL SOLICITANTE                                                  |
| <small><i>Nota: Aunque soliciten los datos personales, con el ánimo de hacerle llegar la respuesta, también, es válido recibir PQRS ANÓNIMAS, cuya respuesta se publicará en los periódicos murales de la empresa.<br/>La PQRS que no presenten datos suficientes para su investigación, estén escritas con lenguaje soez o sean ofensivas INDUPALSA se reserva el derecho de su trámite.</i></small> |  |                                         |  |                                                                        |
| Elaborado por:<br>Coordinador de sistema de<br>cadena de custodia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | Revisado por:<br>Jefe de Sostenibilidad |  | Aprobado por:<br>Gerencia General                                      |

Describe el acontecimiento  
con datos detalladamente

Expresa cómo se podría solucionar  
desde tu punto de vista.

## Toma en cuenta lo siguiente:



La PQRS puede ser **anónima**.



La respuesta de la PQRS anónima  
será publicada en el **periódico mural**  
de la INDUPALSA.



El **tiempo de respuesta** de la PQRS  
será conforme a la ley y/o recepción  
de la información.



INDUPALSA se reserva el derecho de  
responder PQRS que no presenten  
datos suficientes para su  
investigación, estén escritas con  
lenguaje soez o sean ofensivas.

**Recuerda:**  
  
**Tu  
opinión  
es  
importante**



# PROCEDIMIENTO PQRS



**INDUPALSA**  
INDUSTRIA DE PALMA ACEITERA DE LORETO Y SAN MARTÍN S.A.



## ¿Qué significa?

**P**eticiones

**Q**uejas

**R**eclamos

**S**ugerencias

### Objetivo

Conocer y atender las PQRS respecto a cualquier servicio o gestión que sea de competencia de



permitiéndonos mejorar permanentemente y optimizar la calidad de los procesos.

## ¿Tienes algo que decirnos?

### ↙ CANALES DE ATENCIÓN ↘

**Buzón de  
sugerencia**



Ubicación: Costado del  
Comedor

**Correo  
electrónico**



pqrs@indupalsa.com.pe

**Atención  
personalizada**



Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00am a 5:36 pm

Sábados de 8:00am a 1:00pm

Dirección:

Carretera Fernando Belaunde Terry tramo  
Tarapoto-Yurimaguas Km 63.5

Atendido por: Jefaturas (administración,  
producción, sostenibilidad o RRHH)

**Línea  
telefónica**



(+51) 942 608 508