

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GS-PR-005	VERSIÓN: 09
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	FECHA: 23/01/2026	PÁGINA: 1 de 14

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros y lineamientos para atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSF&D), que interpongan las partes interesadas y generar acciones correctivas necesarias en pro de la mejora continua.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las partes interesadas (Internos: Colaboradores. Externos: Comunidades, Contratistas, subcontratistas, Proveedores, Entes Gubernamentales) que tengan relación con C.I Piscícola New York S.A

3. DEFINICIONES

- **Anónimo:** Petición presentada por una parte interesada que no registra los datos de identidad personal.
- **Denuncia:** Es una denuncia formal de un comportamiento o actividad inapropiada, ilegal o que incumple las normativas internas o externas. Las denuncias suelen estar asociadas a actos de corrupción, fraude, violación de derechos o conducta indebida de empleados o miembros de la organización.
- **Felicitación:** Es un reconocimiento o comentario positivo sobre el servicio, producto o experiencia recibida. Las felicitaciones son expresiones de satisfacción y aprecio por el buen desempeño de la organización o de algún empleado en particular
- **Partes interesadas (Internos: Trabajadores. Externos: Comunidades, Contratistas, subcontratistas, Proveedores, Entes Gubernamentales):** Es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa
- **Petición:** Es la solicitud que realiza una parte interesada para recibir algún servicio, información, o acción específica de la organización. Las peticiones no implican insatisfacción, sino más bien una solicitud de algo que la persona necesita o desea recibir.
- **PQRSF&D:** Iniciales de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, recibidos en la organización.
- **Queja:** Es la manifestación de descontento o insatisfacción de una parte interesada con respecto a un servicio, producto o situación que no ha cumplido con sus expectativas. Las quejas suelen estar asociadas a una percepción de un defecto, deficiencia o mal servicio.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GS-PR-005	VERSIÓN: 09
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	FECHA: 23/01/2026	PÁGINA: 2 de 14

- **Reclamo:** Es una exigencia formal o demanda relacionada con la insatisfacción de una parte de interés, normalmente acompañada de una solicitud de solución o compensación. A diferencia de la queja, el reclamo busca una respuesta o una compensación directa por el inconveniente sufrido.
- **Sugerencia:** Es una propuesta o recomendación que se realiza con la intención de mejorar algún aspecto del servicio, producto o proceso. Las sugerencias suelen ser ideas constructivas y no están relacionadas con insatisfacción, sino con una mejora continua
- **Bullying:** o acoso es la agresión para ejercer poder sobre otra persona.

4. CONTENIDO

4.1. CONDICIONES GENERALES

- La C.I. PISCICOLA NEW YORK S.A. garantiza el derecho de todas las partes interesadas a presentar una PQRSF&D sin ser objeto de represalias, sanciones, restricciones o consecuencias negativas por hacer uso de los canales de comunicación. Toda manifestación será tratada con respeto, confidencialidad y de acuerdo con los principios de transparencia y mejora continua.
- Los mecanismos de PQRSF&D son accesibles para todos los trabajadores independiente de su raza, casta, origen, religión, edad, discapacidad, género, estado civil, orientación sexual, sindicato, afiliación política o tipo de contrato
- Las cámaras de videovigilancia deberán instalarse de manera que no tenga enfoque directo hacia los buzones, garantizando así la privacidad y confidencialidad de la información depositada en ellos.
- Para reclamaciones en temas relacionados con la norma GLOBAL G.A.P., Tanto externos como internos, se debera realizar la notificacion a la secretaria GLOBAL G.A.P via el organismo de certificacion, si una autoridad competente o local ha informado al productor de que se encuentra bajo investigacion y/o ha recibido una sancion en el ambito de certificacion
- Cualquier parte interesada está facultada para presentar cualquier petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con aspectos que puedan afectar la seguridad, autenticidad, legalidad o calidad de los productos, entre otros factores relevantes. Esta participación forma parte del compromiso de la organización con la mejora continua, la transparencia y el cumplimiento de los estándares establecidos

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GS-PR-005	VERSIÓN: 09
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	FECHA: 23/01/2026	PÁGINA: 3 de 14

- Los casos relacionados con acoso sexual o de genero serán gestionados conforme a lo establecido con el GS-PR-006 PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL O DE GÉNERO
- Los casos relacionados con acoso laboral serán gestionados conforme a lo establecido en el SST-PR-023 PROCEDIMIENTO DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL Y GH-MN-001 MANUAL DE CONVIVENCIA.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GS-PR-005	VERSIÓN: 09
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	FECHA: 23/01/2026	PÁGINA: 4 de 14

4.2. CANALES DE COMUNICACIÓN

La C.I Piscícola New York S.A. cuenta con los siguientes canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias:

PROCESO/ COMITÉ	OBJETIVO	Correo electrónico corporativo	Línea telefónica directa o WhatsApp empresarial	Sistema en línea (portal web interno)	Código QR	Verbal o Formato físico (buzón)
Aseguramiento de la calidad Planta de proceso	Atender PQRSF&D relacionadas con la calidad, inocuidad de los productos o servicios	calidad@piscicolanewyork.com directorplantaproceso@piscicolanewyork.com	317 667 1159 310 797 8958	www.piscicolanewyork.com	N/A	Formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (GS-FO-022)
Estación de reproducción y Pre-cría	Atender de manera eficiente las PQRSF&D relacionadas con el manejo, la reproducción, las condiciones de reproducción y pre-cría de la tilapia, así como las prácticas de manejo, alimentación, bienestar animal y todas las actividades que se desarrollan en la granja	Administradorgarzon@piscicolanewyork.com	311 212 8712		N/A	
Estación levante y engorde Betania	Atender PQRSF&D asociadas al proceso de levante y engorde de tilapia, condiciones de manejo, alimentación, bienestar y demás actividades que se realizan en la granja	Administradorbetania@pny.com.co	315 798 5651		N/A	
Estacion levante y engorde Caímos	Atender PQRSF&D asociadas al proceso de levante y engorde de tilapia, condiciones de manejo, alimentación, bienestar y demás actividades que se realizan en la granja	Produccioncaimos@pny.com.co	3162959596		N/A	

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GS-PR-005	VERSIÓN: 09
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	FECHA: 23/01/2026	PÁGINA: 5 de 14

Estación levante y engorde Berlín	Atender PQRSF&D asociadas al proceso de levante y engorde de tilapia, condiciones de manejo, alimentación, bienestar y demás actividades que se realizan en la granja	produccionberlin@pny.com.co	313 872 7809		N/A	
Gestión Ambiental	Atender PQRSF&D asociadas a acciones, omisiones o condiciones que afecten o puedan afectar el medio ambiente dentro del entorno laboral productivo, así como en las comunidades vecinas	Inge.ambiental@piscicolanewyork.com	312 348 3923		N/A	
Recursos humanos	Atender PQRSF&D asociadas con el personal, clima organizacional, acoso sexual, relaciones interpersonales o condiciones de trabajo	gestionhumana@piscicolanewyork.com	3125084388		N/A	Formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (GS-FO-022) GS-FO-021 Formato de denuncia por acoso sexual o de género
Oficial de cumplimiento	Atender PQRSF&D asociadas a Protección de datos personales (Para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización)	Protecciondatospersonales@pny.com.co	6088664451 Ext 119 311 449 7196		N/A	Formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (GS-FO-022)
COPASST y el seguridad en el trabajo	Atender PQRSF&D relacionadas con la seguridad laboral, condiciones de salud ocupacional o riesgos asociados al trabajo.	directorsst@pny.com.co	316 473 1341		N/A	

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GS-PR-005	VERSIÓN: 09
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	FECHA: 23/01/2026	PÁGINA: 6 de 14

Comité de convivencia laboral	Atender PQRSF&D relacionadas con situaciones de acoso laboral, conflictos interpersonales, maltrato, bullying, discriminación u otras conductas que afectan la sana convivencia y el respeto en el entorno de trabajo	comitedeconvivencia@pny.com.co	N/A		Formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (GS-FO-022)
Representante de los trabajadores y de la comunidad	Atender PQRSF&D relacionadas con el impacto social y bienestar de los trabajadores, el relacionamiento comunitario y el cumplimiento de compromisos sociales con las comunidades aledañas	N/A	N/A		Formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (GS-FO-022) Libro de actas y minutas
Equipo de compromiso social (SET)	Atender PQRSF&D relacionadas con el funcionamiento efectivo de los procedimientos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones conforme al APS (FAIR TRADE USA),	N/A	N/A		Formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (GS-FO-022)

Nota 1: Para aquellos procesos o comités que no cuenten con canales de comunicación distintos al portal web o al formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (GS-FO-022), se pondrán a disposición el correo electrónico **quejasyreclamos@pny.com.co** y la línea telefónica **316 473 1341**. Estos canales también estarán disponibles como alternativa para las partes interesadas que deseen presentar una PQRSF&D para cualquier proceso y/o comité. Excepto para las PQRSF&D relacionadas con el acoso sexual o de género.

Nota 2: Las PQRSF&D serán atendidas dentro del horario laboral. Los canales virtuales se encuentran activos las 24 horas; no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionarán al siguiente día hábil dentro de los horarios de atención dispuestos por la organización.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GS-PR-005	VERSIÓN: 09
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	FECHA: 23/01/2026	PÁGINA: 7 de 14

4.3. ACTIVIDADES PARA LA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO DE RESPUESTA
1	Recepción de la Petición, queja, reclamo, sugerencias, felicitaciones y Denuncias La recepción corresponde al momento en el que la parte interesada presenta una PQRSF&D a través de los canales establecidos por la C.I. PISCICOLA NEW YORK S.A. Esta debe realizarse de las siguientes maneras: • Escrito: correo electrónico, formularios físicos o digitales, WhatsApp, entre otros • De forma Verbal: a través de atención telefónica, presencial o reuniones • Medios digitales: como portal web, código QR Asimismo, la organización permite la presentación de PQRSF&D de forma ANONIMA o a través de un REPRESENTANTE previamente autorizado por la parte interesada que interpone la PQRSF&D, siempre que la información suministrada sea suficiente para su análisis y gestión. En casos donde se presente la ausencia de datos del contacto, no se emitirá respuesta individual. No obstante, la organización garantiza la revisión y tratamiento adecuado de todas las solicitudes, conforme a los procedimientos internos	Parte interesada	Canal utilizado (correo electrónico, línea telefónica, WhatsApp, portal web, código QR, Verbal o Formato físico (GS-FO-022) (buzón))	Inmediato (24/7) canales virtuales buzones se realizará de manera semanal Dentro del horario laboral
2	Registro en el sistema de PQRSF&D y Clasificación Una vez recibida la solicitud, esta debe ser registrada formalmente en el formato establecido por la organización, incluyendo información como: nombre del solicitante (cuando aplique), fecha, hora, sede, canal utilizado, resumen del contenido.	Área, comité de atención o responsable de la apertura de los buzones	GS-FO-029 RECEPCIÓN DE PQRSF&D	Mismo día o al día hábil siguiente a la recepción

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GS-PR-005	VERSIÓN: 09
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	FECHA: 23/01/2026	PÁGINA: 8 de 14

	Adicionalmente, se debe revisar su contenido con el fin de clasificarla adecuadamente en una de las siguientes categorías: • P: Petición • Q: Queja • R: Reclamo • S: Sugerencia • F: Felicitación • D: Denuncia Este registro permite garantizar la trazabilidad, el control y el seguimiento oportuno de cada caso, conforme a los procedimientos internos para la atención de PQRSF&D			
3	Entrega de la PQRSF&D al proceso o comité responsable (cuando aplique) Una vez registrada y clasificada la PQRSF&D, debe ser remitida al área, proceso, o comité competente, según la naturaleza del caso y el alcance de sus funciones. La asignación debe realizarse de manera oportuna, con el fin de garantizar una atención adecuada, técnica y conforme a los lineamientos internos de la organización.	Área, comité de atención o responsable de la apertura de los buzones	Formato Entrega y seguimiento de la PQRSF&D (GS-FO-030)	Mismo día desde el registro y clasificación o al día hábil siguiente
4	Investigación y análisis de las quejas, reclamos y denuncias El área y/o comité designado será responsable de realizar el análisis detallado del caso, mediante la revisión de la información suministrada por el solicitante, la verificación de los hechos cuando aplique, la consulta con las áreas o responsables involucrados y el uso de los métodos, herramientas o documentación necesarios que permitan sustentar de manera adecuada la respuesta correspondiente. Con base en la identificación de la causa raíz, se deberá formular una solución o respuesta clara, objetiva y coherente. Asimismo, se deberán definir y proponer	Área o comité responsable	Formato Gestión de acciones correctivas y preventivas (GS-FO-025) Plan de mejora continua (GS-FO-050)	3 a 6 días hábiles dependiendo del caso



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO:
GS-PR-005

VERSIÓN:
09

PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

FECHA:
23/01/2026

PÁGINA:
9 de 14

	las acciones correctivas, preventivas o de mejora que resulten necesarias, con el fin de evitar la recurrencia de las quejas, reclamos o denuncias. Para el análisis de causa raíz, la organización ha establecido internamente la aplicación de la metodología de los Cinco Porqués como herramienta principal para identificar las causas fundamentales de las no conformidades, incidentes o situaciones objeto de análisis. No obstante, en caso de que el cliente, ente certificador o autoridad competente requiera o establezca la aplicación de una metodología diferente, la organización se acogerá a dicha metodología. Entre las metodologías que podrán ser consideradas, sin limitarse a, se encuentran: • Diagrama de causa y efecto (Ishikawa o espina de pescado). • Análisis de Árbol de Causas. • Análisis AMFE/FMEA (Análisis de Modos y Efectos de Falla). • Análisis de Pareto. • Análisis de Barreras. • Metodología 8D (Ocho Disciplinas). La metodología seleccionada deberá garantizar la adecuada identificación de las causas raíz, la definición de acciones correctivas eficaces y la prevención de la recurrencia de las situaciones analizadas.			
5	Emisión de la respuesta de la solicitud • La respuesta será enviada a la parte interesada a través del canal que haya sido seleccionado o indicado para tal fin. • Las sugerencias y felicitaciones no requieren respuesta formal; sin embargo, podrán ser consideradas como insumo para la mejora continua o el reconocimiento interno, según corresponda.	Área o comité responsable	Comunicación enviada/ Respuesta oficial	Aseguramiento de la calidad Las PQRSF&D, deberán resolverse en 8 días hábiles Otros procesos: 1. Las solicitudes de petición de documentos y de información escrita, deberán

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GS-PR-005	VERSIÓN: 09
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	FECHA: 23/01/2026	PÁGINA: 10 de 14

	• Cuando la reclamación es anónima, la respuesta debe difundirse como una nota general en los tabloneros de anuncios u otros lugares en los que no se haga referencia a ningún trabajador/trabajador subcontratado • En caso de tratarse de una solicitud de interés general, la organización podrá publicar la respuesta en los canales de comunicación organizacionales previamente establecidos • Si por alguna razón no es posible entregar la respuesta a la parte interesada, se deberá levantar un acta que deje constancia de este hecho, especificando los intentos realizados para su notificación. • Si la parte interesada no está conforme con la respuesta recibida, tendrá derecho a presentar una apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de esta. Si, tras la apelación, no se obtiene una respuesta satisfactoria, la solicitud podrá ser escalada o redireccionada a los entes externos gubernamentales competentes, en caso de no lograr un acuerdo entre las partes. <u>Ver anexo 1 Entes externos y/o gubernamentales</u> Nota 3: en cada sede estarán publicados los Teléfonos de ayuda externa en caso de emergencias y orientación			resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. 2. Las solicitudes mediante las cuales se eleva una queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia, deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción En caso de no poder dar una respuesta amplia y suficiente a la solicitud presentada, se dará respuesta al peticionario en donde se le notificará lo sucedido y el tiempo exacto en el cual se le dará respuesta a la solicitud.
6	Seguimientos de la PQRSF&D Una vez implementadas las acciones correctivas, preventivas o de mejora, es fundamental verificar su eficacia con el fin de asegurar que el problema identificado ha sido resuelto de manera definitiva y que no se presentará nuevamente en	Área o comité responsable	Formato Gestión de acciones correctivas y preventivas(GS-FO-025)	Según plan de mejora o acciones

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GS-PR-005	VERSIÓN: 09
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	FECHA: 23/01/2026	PÁGINA: 11 de 14

	condiciones similares. Esta verificación implica evaluar si la acción aplicada ha eliminado la causa raíz del problema, así como comprobar que no se han generado efectos secundarios o nuevos riesgos asociados. Seguimiento en caso de que la queja, reclamo o denuncia recurrente En caso de que la queja, reclamo o denuncia se presenta de manera reiterada, se activara un proceso de seguimiento intensificado con otras áreas con el fin de identificar la causa raíz del problema. Este procedimiento incluirá una revisión minuciosa de los antecedentes del caso, el análisis de las respuestas brindadas previamente y la interacción directa con las partes involucradas, todo ello con el objetivo de garantizar una resolución integral, oportuna y definitiva.		Plan de mejora continua (GS-FO-050)	
7	Retroalimentación y cierre Una vez dada la respuesta y de haber realizado el seguimiento a la solicitud, se inicia la fase de retroalimentación y cierre, el cual tiene como objetivo confirmar la satisfacción de la parte interesada con la solución entregada Nota 4: En caso de que las partes interesadas no emitan una respuesta explícita manifestando su conformidad o satisfacción con la solución proporcionada, se entenderá que dicha respuesta ha sido aprobada tácitamente por ellas	Área o comité responsable	Formato Gestión de acciones correctivas y preventivas(GS-FO-025) Plan de mejora continua (GS-FO-050)	Una vez se realice el seguimiento
8	Archivo y consolidación de la información Toda la documentación generada durante la gestión de la solicitud (PQRSF&D), incluyendo registros, comunicaciones, evidencias, respuestas y retroalimentación, debe ser debidamente archivada, ya sean en formato físico o digital, de acuerdo con	Área o comité responsable	Base de datos / Archivo físico/digital	inmediato tras cierre

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GS-PR-005	VERSIÓN: 09
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	FECHA: 23/01/2026	PÁGINA: 12 de 14

	los lineamientos del procedimiento de gestión documental. Este archivo tiene como finalidad garantizar la trazabilidad del proceso, facilitar futuras auditorías, permitir consultas posteriores y servir como insumo para análisis de mejora continua. La custodia de estos registros será responsabilidad del área o comité encargada del proceso, y su conservación deberá realizarse conforme a los tiempos establecidos en la tabla de retención documental.			
9	Informe de PQRSF&D y análisis para la mejora continua Como parte del sistema de gestión y control, se elabora periódicamente un informe consolidado de PQRSF&D, el cual permite monitorear el comportamiento de las solicitudes y evaluar el cumplimiento de los estándares de atención establecidos por la organización. El análisis de esta información permite identificar tendencias, debilidades operativas y oportunidades de mejora, fortaleciendo así la toma de decisiones basada en datos y la capacidad de respuesta organizacional	Área o comité responsable	GS-FO-001 Hoja de vida indicador Formato presentación de Informe (GS-FO-039)	Según lo establecido en la hoja del indicador

4.4. CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA

La C.I. PISCICOLA NEW YORK S.A Se compromete a manejar de manera confidencial y con la máxima reserva toda la información contenida en bases de datos, así como en soporte físicos y electrónicos, que incluyan datos personales y solicitudes proporcionadas por las partes. Este compromiso tiene como objetivo garantizar la integridad y el correcto desarrollo de la investigación y análisis en el marco de la PQRSF&D, cumpliendo con las normativas vigentes en materia de protección de datos personales.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GS-PR-005	VERSIÓN: 09
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	FECHA: 23/01/2026	PÁGINA: 13 de 14

- GS-FO-022 Formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias
- GS-FO-025 Formato Gestión de acciones correctivas y preventivas
- GS-FO-050 Plan de mejora continua
- GS-FO-039 Formato presentación de Informe
- GS-PR-010 Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora
- GS-FO-001 Hoja de vida indicador
- GS-FO-029 Formato de recepción de PQRSF&D
- GS-FO-030 Formato Entrega y seguimiento de la PQRSF&D
- GS-PO-009 Política resolución de conflictos
- SST-PR-023 Procedimiento del comité de convivencia laboral
- GS-PR-006 Procedimiento de intervención y prevención del acoso sexual o de género
- GH-MN-001 Manual de convivencia laboral

6. ANEXOS

ANEXO 1 Entes externos y/o gubernamentales

En caso de denunciar o recibir una respuesta NO satisfactoria por parte de la C.I. PISCICOLA NEW YORK S.A.

ENTES GUBERNAMENTALES	CANALES DE COMUNICACIÓN
Ministerio de trabajo	Dirección: Cl 11 # 5-62/64 Neiva, Huila Conmutador: (601) 3779999 Extensión: 41010 y 41090 Correo Electrónico: dthuila@mintrabajo.gov.co Página web: https://www.mintrabajo.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias
Corporación autónoma regional del alto magdalena	Sede principal: Carrera 1 No. 60-79 Neiva - Huila Teléfono conmutador: +57 (608) 8664454 Línea gratuita: 01 8000 960260 Línea Exclusiva Denuncias Corrupción: +57 3138863442 Línea de Rescate de Fauna: +57 3183118266 Correo corporativo: radicacion@cam.gov.co Correo para citas con el director: lcastro@cam.gov.co Página web: https://www.cam.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsdf/

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GS-PR-005	VERSIÓN: 09
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	FECHA: 23/01/2026	PÁGINA: 14 de 14

Invima	Sede principal: Carrera 10 #64 - 28 Bogotá, Colombia Línea Nacional: 018000126940 Teléfono: 88743208 Teléfono conmutador: (+57)(601) 242 50 00 Línea anticorrupción: (+57)(601) 242 5040 Correo: Transparencia Invima: denunciasanticorrupcion@invima.gov.co Página web: https://www.invima.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias Sede Neiva: Calle 18A #7A - 14 Barrio Campo Nuñez
ICA	Sede principal: Avenida Carrera 20 N° 83-20, edificio NeoPoint 83, Bogotá Línea anticorrupción: 01-800-5190555 Teléfono Conmutador: (+57)-601-794-4492 Línea gratuita Nacional: 01-800-5190555 Página web: https://sinad.ica.gov.co:8060/home Dirección: Calle 21 N°. 3 – 87 Neiva, Huila Teléfono: 3004630871 Dirección: gerencia.huila@ica.gov.co
FISCALIA	Dirección: Cra. 21b #26-65 Sur, Neiva, Huila Página Web: https://www.fiscalia.gov.co/colombia/menu-atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/#1663616798220-4791dabf-8345 Línea nacional gratuita: (01 8000 9197 48) desde su celular marque gratis al 122.
AUNAP	Página Web: https://www.aunap.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-solicitudes-pqrsds/
U.S. Food and Drug Administration - FDA	Página Web: https://www.fda.gov/fda-en-espanol Teléfono: 1-888-INFO-FDA 1-888-463-6332

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GS-PR-005	VERSIÓN: 09
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	FECHA: 23/01/2026	PÁGINA: 15 de 14

ENTES DE CERTIFICACION	CANALES DE COMUNICACIÓN
NSF	Nombre: Isaac Jiménez Correo electrónico: ijimenez@nsf.org Teléfono: 506-22530102
FAIR TRADE USA	Correo electrónico: info@fairtradeusa.org Página Web: https://es.fairtradecertified.org/report-an-issue/
SMETA	Correo electrónico: grievance@sedex.com Página Web: https://www.sedex.com/es/soluciones/smeta-auditoria/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20SMETA%3F,el%20sitio%20de%20un%20proveedor.
BAP	Página Web: https://bap.globalseafood.org/es/
GLOBAL GAP	Secretaria GLOBAL GAP Teléfono: +49 221 57776 - 0 Página Web: https://www.globalgap.org/contact/complaints/
MSC	Página web: https://www.msc.org/americalatina
ASC	Página web: https://asc-aqua.org/
BRCGS	Página web: https://www.brcgs.com/

7. CONTROL DE CAMBIOS

PAG	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSION	VIGENCIA	ELABORO	REVISO	APROBO
-----	------------------------	---------	----------	---------	--------	--------

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: GS-PR-005	VERSIÓN: 09
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS		FECHA: 23/01/2026	PÁGINA: 16 de 14

6 de 6	Se actualiza y unifica el documento involucrando todas las partes intestadas	02	03/05/2022	LEIDY LORENA RUSSI DEVIA	• PAOLA ORDOÑEZ PAZ • RUTH BELLY AGUDELO • MAGDA VIBIANA TRUJILLO	
6 de 6	Se especifica partes interesadas Pertinentes a la organización. Se involucran otros responsables al procedimiento (Ambiental, producción granjas)	03	16/05/2022	LEIDY LORENA RUSSI DEVIA	• PAOLA ORDOÑEZ PAZ • RUTH BELLY AGUDELO • MAGDA VIBIANA TRUJILLO	
6 de 6	Se incorpora al documento la página y el concepto del Ministerio del Trabajo como ente externo de gubernamental y se hace referencia a los diferentes canales de comunicación	04	04/10/2022	LEIDY LORENA RUSSI DEVIA	• RUTH BELLY AGUDELO	
9 de 9	Se cambia estructura del documento a cuadro resumen. Se incorpora el Formato de recepción de PQRSF&D en el ítem 2 y los formatos de acciones correctivas y el formato acción de mejora en el ítem 3 <u>Y ANEXO 1 Entes externos y/o gubernamentales</u>	05	06/01/2024	Coord. Auditoria	Jefe de control Interno	Dir. SIG
9 de 9	No habrá represarías o sanciones por hacer uso de los mecanismos de comunicación de PQRSF&D	06	10/05/2024	Coord. Auditoria	Dir. SIG	Dir. SIG
9 de 9	Se estable la facultad de informar inquietudes sobre la seguridad, autenticidad, legalidad y calidad	07	26/06/2025	Cord. SIG	Dir. SIG	Dir. SIG
14 de 14	Se reestructura los canales de comunicación, se actualiza las actividades para la gestión de acciones de PQRSF&D	08	22/10/2025	Cord. SIG	Asistente SIG	Dir. SIG
8 y 9	Se hace referencia en el ítem 4 Investigación y análisis de las quejas, reclamos y denuncias las metodologías establecidas por el cliente, ente certificador o autoridad competente	09	23/01/2026	Cord. SIG	Dir. SIG	Dir. SIG