**1. OBJETO**

Establecer los criterios y las responsabilidades para la comunicación, participación y consulta entre los stakeholders (personal, proveedores, comunidad, contratistas y clientes) y para recibir, documentar y responder a las comunicaciones relevantes de las partes interesadas internas y externas a la empresa con relación a: aspectos ambientales, prevención de riesgos laborales, Sostenibilidad (RSPO, ISCC) o modificación de procedimientos de labores agrícolas dentro de las plantaciones.

**2. ALCANCE**

Aplica para todas la actividades de la organización, para la eficaz comunicación, participación y consulta en los temas referentes a la Seguridad industrial, gestión ambiental y RSPO al personal propio y externo de la plantación.

**3. DEFINICIONES**

* **Comunicación:** Proceso de comunicación en el cual hay un receptor y un emisor, se trasmite un mensaje de interés.
* **Comunicación Interna:** Aquella que se establezca cuando tanto emisor como receptor pertenezcan a los departamentos o áreas de la empresa.
* **Comunicación Externa:** Son las comunicaciones que realizan con el personal externo, es decir, clientes, proveedores y terceros. Estas comunicaciones incluyen las quejas, reclamaciones, denuncias, etc.
* **Participación:** Proceso mediante el cual se hacen aportes a un sistema de acuerdo al rol desempeñado y al interés generado por el beneficio mutuo.
* **Consulta:** Proceso mediante el cual se requiere de una retroalimentación para la toma de decisiones en tema referente a Sostenibilidad.

# CLASIFICACIÓN

## La Empresa ha definido los siguientes medios de comunicación:

* **Oral:** Reuniones, comités.
* **Escrita:** Correo interno, memorandos internos, cartas, instructivos, actas, gráficos, comunicados.
* **Electrónico**: E-mail, archivos magnéticos.
  1. **Grado de Importancia de la Comunicación:**
* **Formales:** Reuniones, cartas, memorandos, contratos, comunicados, actas.
* **Informales:** Comunicaciones en carteleras.

1. **RESPONSABLES:**

**Gerente General:** Responsables de programar las consultas públicas con los stakeholders (personal, proveedores, comunidad, contratistas y clientes), cuando se vayan a ejecutar proyectos que los involucren o modificaciones de procedimientos de labores agrícolas.

1. **REGLAMENTACIONES**

La comunicación, participación y consulta a los steakholders se hará cuando la comunidad puedan verse afectadas por los riesgos e impactos adversos de proyectos que involucren la implementación de una nueva plantación y/o expansión de la misma, esto se consultara mínimo con una anticipación de 3 meses antes de iniciar las actividades.

1. **PROCEDIMIENTO**
   1. **COMUNICACION:**

Los medios que se tendrán en cuenta, para la difusión de toda la información que tiene que ver con los P&C de la RSPO e ISCC, se hará por medio de reuniones, mensajes por correo electrónico, llamadas telefónicas, carteleras y folletos que serán entregados al personal interno de la empresa, para el personal externo se hará a través de cartas formales, mensajes por correo electrónicos, cartelera y folletos.

* + 1. **COMUNICACIONES INTERNAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ASPECTO A COMUNICAR** | **RESPONSABLE** | **PROCEDIMINETO** |
| **Misión y Visión**  Gerente General  Divulga la Misión y Visón de la Empresa  Implementa la comunicación formal e informal  Utiliza los medios como lo son: reuniones semestrales con el personal y publicación en cartelera, inducción del personal. |  |  |
| **Políticas**  Gerente General  Divulga la Política de Calidad de la Empresa  Implementa la comunicación formal e informal  Utiliza los medios como lo son: reuniones semestrales con el personal y publicación en cartelera |  |  |
| **Resultados de las Auditorías internas**  Planta Extractora  Informa a los empleados los resultados obtenidos  Utiliza lo planteado en el “Procedimiento de Auditorías Internas”, código Código EXAR-GS-D-12 |  |  |

* + 1. **COMUNICACIONES EXTERNAS**
* **Solución a quejas recibidas:** Es responsabilidad del Jefe de recursos humanos, una vez recibe las quejas presentadas por el cliente, comunicarlas a través de memorandos u oficios informativos al personal implicado para que estos tomen acción inmediata. Adicionalmente realizan el seguimiento a las acciones para garantizar el cumplimiento de la satisfacción del cliente y permitir una retroalimentación con el mismo sobre el trámite realizado a la queja presentada. (*Ver procedimientos manejo de quejas y reclamos y/o sugerencias Partes Interesadas Plantaciones, Código EXAR-GH-D-184)*
* **Comunicación con los proveedores de comercio:** La comunicación con los proveedores es responsabilidad del asistente administrativo. Esta se puede realizar de manera formal a través de comunicación escrita ya sea por oficio, correo electrónico o llamado a la línea telefónica del proveedor solicitando los materiales o insumos que requiere. En el evento que se necesite realizar un cambio a los requisitos inicialmente solicitados el asistente administrativo envía una comunicación formal al proveedor definiendo claramente los nuevos requisitos.

El Departamento de Tesorería mantiene comunicación con los proveedores para informarle sobre los pagos que se les van a efectuar y/o sobre sus estados de cuenta.

* **De la Compañía hacia las partes interesadas (Stakeholders):** Cuando se envía comunicaciones externas se hace en hojas con membrete de las empresas, firmada por el personal encargado de atender el comunicado, junto con la gerencia general. También puede haber comunicaciones externas por e- mail y llamadas telefónicas.
* **De las partes interesadas (Stakeholders) hacia la Empresa:** Al momento de recibir un comunicado, petición, queja, reclamo o comentario, se hace a través del Jefe de Recursos Humanos de la empresa, se archiva en una carpeta de correspondencia. Las secretarias o auxiliares de área deben colocar fecha de recibido y entregar a la persona a la cual va dirigida; esto con el fin de darle el trámite interno correspondiente y asegurar su oportuna respuesta; la cual debe quedar en forma escrita para control y registro.

|  |  |
| --- | --- |
| **MEDIOS** | **CANALES DE COMUNICACIÓN** |
| **Físico** | Plegables |
| **Verbales** | Capacitación o comunicación telefónica |
| **Electrónicos** | Mensajes en el correo electrónico interno de la compañía |
| **Documentos** | Avances relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Ambiental y RSPO |
| Relacionados con necesidades o solicitudes de los trabajadores. |

* 1. **PARTICIPACIÓN EN SEGURIDAD INDUSTRIAL, SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE Y RSPO.**

Las participaciones deben ser de carácter positivo y preferiblemente predictivo, para contribuir con el mejoramiento continuo a los procesos de la empresa y dar cumplimiento al marco legal y a las normas de Sostenibilidad (RSPO e ISCC), esta participación se hará en forma verbal o escrita o cuando los trabajadores diligencien encuestas o reportes acerca de temas de ambiental, salud ocupacional, Sostenibilidad y marco legal.

Los aspectos en los que participan los trabajadores son:

* Investigaciones de accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
* Identificación de peligros y aspectos ambientales en los lugares de trabajo por medio de comunicaciones con los miembros del COPASST y de convivencia para que ellos las comenten en las reuniones.
* En los cambios de objetivos y políticas de la empresa.
* Atendiendo auditorías tanto administrativas como operativas.
* En las sesiones de capacitación aportando sus conocimientos y o experiencias relacionadas.
* Generando ideas que contribuyan al mejoramiento de la empresa.
  1. **CONSULTA EN SEGURIDAD INDUSTRIAL, SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE, RSPO, ISCC, NUEVOS PROYECTOS DE EXPANSION.**

El responsable de Gestión Humana y Líder de Sostenibilidad de la empresa consultará a los trabajadores y otras partes interesadas los cambios en los aspectos ambientales, sociales y legales que les afecten. También los directivos podrán hacer consultas a entidades externas cuando haya inquietudes acerca de las actividades a desarrollar concernientes a los aspectos de tipo ambiental, salud ocupacional, Sostenibilidad y nuevos proyectos de expansión. Así mismo los trabajadores pueden realizar consultas de dichos temas; al personal de la empresa o a los miembros del COPASST, al comité de convivencia o de las normas de Sostenibilidad, por ejemplo algunos temas de consulta pueden ser: normatividad legal, reportes de accidentes e incidentes, respuesta de sugerencias de acciones preventivas o de quejas y reclamos.

1. **REGISTROS DE TRABAJO**

No aplica codificación. Cartas formales de respuesta.

1. **CONSULTA AL PUBLICO DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON TEMAS AMBIENTALES, SOCIALES Y LEGALES RELEVANTES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA RSPO.**

La documentación de administración que no esté prohibida por la confidencialidad de la empresa, tal como lo establecen los principios y criterios de la RSPO, estará disponible para consulta pública en las oficinas administrativas, y serán solicitadas de manera interna por correo electrónico y externa por medio de un documento escrito, a la secretaria, auxiliar y/o directora de gestión humana de la compañía.

**Nota:** Extractora el Roble garantiza el anonimato en caso de la recepción de una solicitud, petición, queja, reclamo o comunicado y de ser necesario se brindara la respuesta por medio de una información general publicada en las carteleras.

De igual forma se establece que la organización mantendrá la confidencialidad de los comunicantes que así lo requieran por algún medio, sea verbal o escrita.

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos de consulta pública** | **Documentos confidenciales:** |
| * Títulos de propiedad/ derechos de uso * Planes de seguridad y salud ocupacional * Planes y evaluación de impactos ambientales y sociales * Documentación sobre Altos Valores de Conservación (AVC) * Planes de prevención y reducción de la contaminación * Detalles de quejas y reclamos * Procedimientos de negociación * Planes de mejora continua * Resumen público de evaluación de la certificación * Política de sostenibilidad. | * Presupuestos * Documentos financieros * Información personal de trabajadores * Información de los proveedores y accionistas * Procesos jurídicos |

**9. DOCUMENTO DE REFERENCIA**

* Procedimiento de manejo de PQR´s
* Formato de PQR´s
* Matriz de comunicaciones

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTROL DE CAMBIO** | | |
| **VERSION A CAMBIAR** | **DESCRIPCION DEL CAMBIO** | **FECHA DE MODIFICACION** |
| **02** | Se amplió el alcance para aplicar a cualquier norma de sostenibilidad, se incluyeron los documentos de consulta pública, los documentos confidenciales y la nota de confidencialidad y anonimato del procedimiento de comunicación. Se agregó la matriz de comunicaciones como documento anexo. | 07 de septiembre de 2017 |
|  |  |  |
|  |  |  |