



COMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INFORMACION

CÓDIGO:

P-SI-001

VERSIÓN:

004-28-06-2022

I. OBJETIVO:

Garantizar y facilitar la comunicación entre las personas naturales, representantes de comunidades o instituciones que desean acceder a alguna información específica de la empresa o sus fincas socias.

II. ALCANCE

Este procedimiento es de uso administrativo y está diseñado para estipular los pasos a seguir en el momento de recibir una solicitud de información por parte de un externo.

Este documento aplica para diversos sistemas de gestión integral y sigue a su vez el estándar de la RSPO / ISCC cubriendo sus principios y criterios. Este procedimiento no aplica para aquella información que se considera confidencial por parte de la empresa y sus socios.

III. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- 1. Confidencialidad:** garantiza que la información es accesible sólo para aquellos autorizados por la Gerencia.
- 2. Información confidencial:** Es información protegida pues es información sensible para el negocio mismo y /o sus socios pues su conocimiento puede poner en riesgo los resultados de la operación de la empresa o a sus socios.
- 3. Información relevante:** información adecuada sobre aspectos ambientales, sociales o legales relativos a los criterios de certificación.
- 4. Usuarios:** clientes externos, personas naturales, representantes de comunidades o instituciones.

IV. RESPONSABILIDADES.


1. La Gerencia es responsable de:

- Aprobar o rechazar las solicitudes de información

2. Recurso humano y Área Social de la Empresa.

- Recibir las solicitudes de información.
- Evaluar las solicitudes y entregar su evaluación a la gerencia.
- Dar respuesta a las solicitudes.

Actualizado por: Demin Mejía Líder Social	Revisado por: Erlin Benavides/Antonio Rigoberto Acosta Coordinador de Certificación.	Aprobado por: Gerencia	Página 1 de 5
--	---	-------------------------------	----------------------

	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-SI-001
	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INFORMACION	VERSIÓN: 004-28-06-2022

- Proporcionar al solicitante la información o documentación en tiempo y forma.

V. DESCRIPCIÓN.

1. Recepción de solicitudes:

Plantaciones.

- Cuando un usuario se acerca a alguna plantación de productores socios a solicitar algún tipo de información relevante, este debe ser remitido a PALMASA, a recursos humanos o área social donde se atenderán y se le solicitará el llenado del formato de solicitud de información.

Planta Extractora PALMASA.

- Los usuarios que estén interesados en acceder a algún tipo de información que ha sido previamente definida en este procedimiento (listado de documentos disponibles para solicitantes) por PALMASA, deben tramitar el formato de solicitud de información.


2. Análisis de solicitudes:

- Recursos humanos/área social analizará la solicitud y entregar su evaluación a la gerencia.
- Causal de negación de la solicitud: la solicitud de información será negada cuando esta solicite datos específicos que atenten contra la competitividad del negocio y/o documentos enlistados en este procedimiento definidos de carácter confidencial.
 - ✓ Cualquier información que ponga en riesgo la tranquilidad y vida de los socios, empleados de PALMASA de o de las fincas socias.
- Una vez recibida la solicitud por parte de Recursos Humanos o área Social, esta es revisada y analizada por la gerencia de PALMASA.
- Si la solicitud es aprobada se procede a la organización y entrega de la información por parte del área social.
- Si la solicitud es negada, el solicitante debe ser notificado a la dirección o teléfono de contacto definidos en la solicitud.

3. Tiempo establecido para dar una Respuesta:

PALMASA tendrá 10 días hábiles para dar respuesta a la solicitud y la información será entregada ya sea por correo, memoria USB en las instalaciones de PALMASA.

Actualizado por: Demin Mejía Líder Social	Revisado por: Erlin Benavides/Antonio Rigoberto Acosta Coordinador de Certificación.	Aprobado por: Gerencia	Página 2 de 5
--	---	-----------------------------------	----------------------

	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-SI-001
	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INFORMACION	VERSIÓN: 004-28-06-2022

4. Entrega de información: ¹

La información será entregada al solicitante en documento físico para su revisión en la empresa. Si el solicitante requiere de copias, ellas deberán ser solicitadas a la encargada de recursos humanos/área social y su costo estará a cargo del interesado en la información. El solicitante debe firmar el acta de responsabilidad de uso de la información. Cuando la información sea entregada por correo electrónico se imprimirá el correo para que quede una evidencia y cuando se entregue en físico o en digital por medio de USB se firmará el formato de entrega de documentos. PALMASA se reserva el derecho de autorizar las copias de la información.

Los siguientes documentos deben estar disponibles en la unidad de certificación cuando se soliciten:

- Títulos de propiedad/derechos de uso.
- Planes de salud y seguridad ocupacional
- Planes y evaluaciones de impacto relacionados con impactos sociales y ambientales
- Categorización de trabajadores por genero
- Informe de resultados del proceso de CLPI (Cuando existan).
- Documentación sobre estudios de EISA, AVC y ARC
- Planes de prevención y reducción de la contaminación
- Detalles de reclamos, quejas y Procedimientos de negociación
- Planes de mejora continúa
- Programa de apoyo a productores independientes
- Resumen público del informe de evaluación de la certificación
- Política de derechos humanos y defensores de los derechos humanos
- Políticas de la empresa
- Balance social

Los siguientes documentos son de carácter confidencial y no están a disposición al público:

- Información o datos financieros de la planta extractora y sus fincas socias.
- Detalles de convenios con clientes y proveedores

¹ La información se puede enviar vía correo siempre y cuando el interesado haya firmado el formato de solicitud de información y el acta de compromiso.

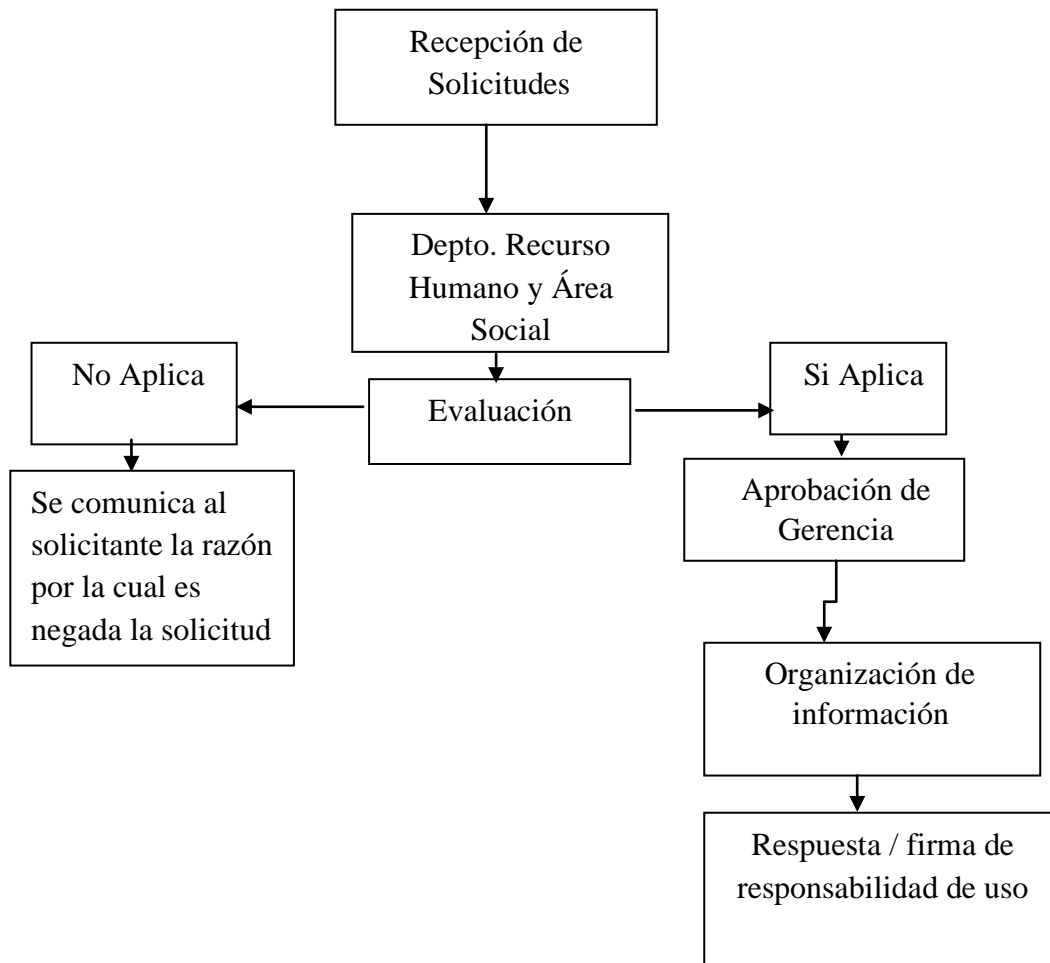
Actualizado por: Demin Mejía Líder Social	Revisado por: Erlin Benavides/Antonio Rigoberto Acosta Coordinador de Certificación.	Aprobado por: Gerencia	Página 3 de 5
--	---	-----------------------------------	----------------------



- Datos que afecten la privacidad e integridad de nuestro personal; socios, empleados clientes, proveedores.

Nota: Entendiendo las condiciones sociales de la zona en donde se encuentran ubicadas las fincas socias, los títulos de propiedad serán facilitados siempre y cuando se cuente con la intermediación de alguna entidad del gobierno o sea ella la que directamente solicite dicha información.

FLUJOGRAMA



**COMUNICACIONES****PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INFORMACION****CÓDIGO:****P-SI-001****VERSIÓN:****004-28-06-2022****VI. RIESGO.**

1. Duplicación de información no autorizada por parte de los solicitantes.
2. Uso fraudulento de la información entregada.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS.

1. Formato de solicitud de información
2. Acta de responsabilidad de uso de información
3. Formato de Comunicaciones (quejas y reclamos).
4. Formato de entrega de documentos

VIII. ANEXOS**IX. CONTROL DE MODIFICACIONES**

Versión	Descripción de la Modificación
001	Se realizaron cambios en la redacción, definiciones y se agregó el formato de comunicaciones en documentos de referencia. 10 nov. 2017
002	Se actualizo el procedimiento (alcance, tiempo establecido para dar una respuesta y entrega de información). 06-04-2020
003	Se agrego el listado de documentos a disposición del publico y los de carácter confidencial.

Actualizado por: Demin Mejía Líder Social	Revisado por: Erlin Benavides/Antonio Rigoberto Acosta Coordinador de Certificación.	Aprobado por: Gerencia	Página 5 de 5
--	---	-------------------------------	----------------------