	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-CM-001
	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES	VERSIÓN: 005-30-06-2022

I. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos de consulta y comunicación abiertos y transparentes entre PALMASA, sus fincas socias y demás partes interesadas.

II. ALCANCE:

Este procedimiento es de aplicación para toda la empresa, plantaciones socias a PALMASA y partes interesadas. Cumpliendo con un sistema de comunicaciones bidireccional y se basa en diversos sistemas de gestión integral siguiendo a su vez el estándar de la RSPO/ISCC cubriendo sus principios y criterios.

III. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Partes interesadas: persona o grupo de personas con un interés legítimo y/o demostrable o que está directamente afectado por las actividades de una organización y las consecuencias de esas actividades.

Clientes internos: son todos los empleados dentro de la empresa que participan en el proceso de producción y prestación de servicios a través de un sistema de gestión de calidad.

Clientes externos: son todas aquellas personas que están fuera de la empresa y que de alguna manera la empresa presta sus servicios o productos o los recibe de ellos.

Comunicación Interna: Es la que se establece cuando el emisor como receptor pertenecen a la empresa o a sus plantaciones socias.


Comunicación Externa: Es la que se establece cuando el emisor pertenece a la empresa o a sus plantaciones socias y el receptor es un externo. Esta comunicación puede establecerse bilateral.

Comunicación bidireccional: es aquella comunicación en la que el receptor y el emisor del mensaje se intercambian los papeles de manera continua, puede ser verbal o escrita.

Consulta previa: es el derecho fundamental que tienen los pueblos indígenas y los demás grupos étnicos cuando se toman medidas (legislativas y administrativas) o cuando se vayan a realizar proyectos obras o actividades dentro de sus territorios, buscando de esta manera proteger su integridad cultural, social y económica, para garantizar el derecho a la participación (convenio 169 de la OIT.)

CLPI: Es el principio por el cual una comunidad tiene el derecho a dar o no su consentimiento a proyectos propuestos que pueden afectar las tierras que poseen y ocupan

Actualizado por: Deysi Quintero y Demin Mejía	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 1 de 9
--	---	-----------------------------------	----------------------

	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-CM-001
	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES	VERSIÓN: 005-30-06-2022

de forma consuetudinaria.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requerimientos y necesidades frente al producto que ofrece PALMASA.

Sugerencia. Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano, o empleado para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la empresa.

SYSO; Salud y Seguridad Ocupacional

IV. RESPONSABILIDADES.

La **Gerencia** es responsable de:

- Aprobar los Procedimientos.
- Cumplir y hacer cumplir este procedimiento de consulta y comunicaciones.

Propietarios, Administradores y/o Encargados de Plantaciones:

- Cumplir con el procedimiento de consulta y comunicaciones.

Recursos Humanos:

- Esta persona es la encargada de emitir avisos o comunicados a los colaboradores de la empresa.
- Recibir junto con el área social comunicaciones.


Líder social

- Registrar en el sistema de comunicaciones cada uno de los registros de comunicaciones (avisos, comunicados, entre otros) a nivel grupal.
- Mantener actualizado el sistema de comunicaciones.
- Socializar con los colaboradores, productores y partes interesadas el procedimiento de consulta y comunicaciones.
- Realizar reuniones con las comunidades y demás partes interesadas.
- Realizar consultas con partes interesadas.
- Recibir junto con recursos humanos comunicaciones.

Mediador Social

- Responsable de que la resolución de conflictos con las partes interesadas se realice de forma transparente y de común acuerdo.

Actualizado por: Deysi Quintero y Demin Mejía	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 2 de 9
--	---	-----------------------------------	----------------------

	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-CM-001
	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES	VERSIÓN: 005-30-06-2022

Encargada de Salud y Seguridad Ocupacional.

- Publicar en las carteleras informativas temas relacionados a la salud y seguridad ocupacional.
- Elaboración y entrega de trífolios informativos de SYSO

V. DESCRIPCIÓN.

5.1 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN


PALMASA y sus fincas socias establecen y practican un tipo de comunicación bidireccional que permite a las partes involucradas mantener un flujo de comunicación en ambas vías.

5.1.1 Comunicación interna:

Se mantiene una comunicación directa con los productores socios e independientes y colaboradores, dentro de los canales de comunicación están:

- Reunión General: Esta reunión se realizará 2 vez al año
- Reunión de jefes de departamento: La gerencia se reúne con los líderes de departamento al menos dos veces al año para ver avances de los procesos, socialización de proyectos y nuevas disposiciones o medidas, planes de acción correctiva y la mejora continua de la sostenibilidad. Cada jefe transmite al personal a cargo la información de interés para ellos que ha sido comunicada por la gerencia.
- Circulares, informativos, avisos, comunicados e invitaciones
- Buzón de quejas reclamos y sugerencias
- Socializaciones y capacitaciones.
- Carteleras informativas: Las carteleras de PALMASA están relacionadas con los siguientes temas:
 - a) Noticias sobre el personal: hacen referencia a políticas de nivel administrativo, programas de capacitación y bienestar, noticias sociales del personal, eventos y demás información de interés general.
 - b) Temas de Certificación o del Sistema de Gestión de Calidad.
 - c) Temas de SYSO
 - d) Proyecciones sociales con los colaboradores y comunidades.
- Correo electrónico interno: Este medio facilita el envío y recepción de información garantizando una comunicación ágil y eficaz.
- Memorandos: Los memorandos son generados por cada una de las dependencias de PALMASA.
- Llamadas telefónicas: Las comunicaciones telefónicas se realizan directamente al interesado.

Actualizado por: Deysi Quintero y Demin Mejía	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 3 de 9
--	---	-----------------------------------	----------------------

	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-CM-001
	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES	VERSIÓN: 005-30-06-2022

5.1.2 Comunicación externa

La comunicación externa de PALMASA está encaminada a la interacción que la empresa mantiene con sus diferentes clientes externos, la comunidad y otras partes interesadas. La empresa busca mantener o mejorar sus relaciones con ellos, proyectar una imagen favorable y socializar cada uno de sus proyectos.

Canales de comunicación externa.

- Estudio de impactos social y ambiental:

Estos estudios se realizan haciendo uso de las entrevistas a las comunidades.

- Socialización y capacitaciones con las comunidades

- Reuniones con las comunidades:

Periódicamente se realizan visitas a los principales entes de la comunidad de sus zonas de influencia para consulta con las comunidades/ pronunciamiento participativo.

- Área social y comunicaciones de la empresa

- Solicitudes de información.

- Buzón de quejas reclamos y sugerencias.

- Correo electrónico y teléfono.

- Página web:

Este portal ofrece información acerca de las diferentes acciones que desarrolla la empresa y los servicios que presta y los productos que ofrece.


- Informe de balance social:

Es un reporte que se entrega anualmente.

- Trifolios:

Información básica e importante de los diferentes estándares de certificación (RSPO/ISCC), políticas generales de la empresa y otra información relevante.

Actualizado por: Deysi Quintero y Demin Mejía	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 4 de 9
--	---	-----------------------------------	----------------------

	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-CM-001
	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES	VERSIÓN: 005-30-06-2022

Comunicación del Riesgo Interna

El objetivo de estas acciones es ofrecer información oportuna, que sirva de base para la toma de decisiones acertadas en momentos de riesgo como temblor, disturbios, peligros en planta, entre otros.

- Información de Bienvenida: a los visitantes la persona encargada del área que se visita hace una charla sobre los aspectos de seguridad a tener en cuenta dentro de PALMASA y sus plantaciones socias.

5.2 COMUNICACIONES DESDE PALMASA

- Nivel individual: Se desarrollan los estilos de comunicación interpersonal dentro de los funcionarios de PALMASA, proveedores socios, proveedores independientes, colaboradores y demás partes interesadas, buscando la correcta emisión de mensajes de la empresa.
- Nivel grupal: Tiene el objetivo de fomentar el trabajo colaborativo y en equipo como medida para el diseño, ejecución de proyectos y la toma de decisiones.

5.3 COMUNICACIONES HACIA PALMASA


Las comunicaciones se podrán realizar por parte de los colaboradores, comunidades y demás partes interesadas tanto en la empresa como en fincas, la recepción se realizará de la siguiente manera:

5.3.1 Recepción de comunicación externa en PALMASA.

La persona que recibe la comunicación la pondrá en conocimiento al departamento de Recursos Humanos o Área Social y comunicaciones. Dependiendo del asunto de esta, la comunicación es remitida a la Gerencia.

La gerencia la entregará al área relacionada para que inicie un proceso para dar su respectiva respuesta. Para quejas y reclamos se seguirá el procedimiento definido para Quejas y Reclamos.

Actualizado por: Deysi Quintero y Demin Mejía	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 5 de 9
--	---	-----------------------------------	----------------------

	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-CM-001
	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES	VERSIÓN: 005-30-06-2022

Para solicitud de información se seguirá el procedimiento de solicitud de información.

5.3.2 Recepción de comunicación externa en fincas

Estas comunicaciones son recibidas por el administrador, capataz o dueño de la finca, luego son evaluadas por el área Social de PALMASA, administrador y/o propietario para ser discutidas con los técnicos de PALMASA para su respuesta.

Para quejas y reclamos se seguirá el procedimiento definido para Quejas y Reclamos.

La Revisión del buzón de quejas en fincas la hará el técnico de PALMASA en presencia del encargado y de uno o dos testigos, luego esta es remitida al área social de la empresa.

5.3.3 Respuesta a las comunicaciones

Todas aquellas comunicaciones que requieran respuesta deben obtenerla en un lapso no superior a los 15 días hábiles de recibida la comunicación.

5.4 MANEJO DEL SISTEMA DE COMUNICACIONES


Se debe guardar registro de todas las comunicaciones recibidas y las respuestas realizadas a estas comunicaciones.

El área social de la empresa es el que se encargará de gestionar el Rol de **mediador Social** en aspectos relacionados con el bienestar de los trabajadores, la salud, la seguridad y las retribuciones correspondientes a lo que establece la ley nacional en aspectos social/laboral.

5.5 MECANISMO DE CONSULTA

En este punto se describen los medios y vías mediante los cuales; los colaboradores, comunidades y demás partes interesadas pueden ejercer sus consultas y participación. Se considera fundamental para la inclusión en la participación de los proyectos, estudios como: estudio de impacto social y ambiental (EISA), estudio de altos valores de conservación (AVC), estudio de altos valores de conservación - altas reservas de carbono (AVC-ARC), análisis de biodiversidad y socialización de planes de manejo de los diferentes estudios, entre otros.

Actualizado por: Deysi Quintero y Demin Mejía	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 6 de 9
--	---	-----------------------------------	----------------------

	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-CM-001
	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES	VERSIÓN: 005-30-06-2022

5.5.1 Consulta interna.

La consulta interna se realizará con los productores socios e independientes y colaboradores de PALMASA y de las fincas en cuanto al Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales.

5.5.2 Consulta externa.

Identificación de los actores sociales.

Se determina mediante la identificación de las comunidades de influencia directa, luego se recopila la información de los representantes de las comunidades en las cuales se van a realizar las consultas para el mapeo participativo del consentimiento libre previo informado (CLPI).

Recopilación de información.

Con la finalidad de crear participación en los planes de manejo para el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, PALMASA y sus fincas socias determinan un mecanismo de recopilación de información de las partes interesadas mediante:

- Encuestas.
- Entrevistas.
- Mapeo participativo.
- Consultas públicas.
- Acuerdos de reuniones.


Para el diseño de planes de Responsabilidad Social Empresarial es considerada toda la información recopilada a través de los métodos antes descritos, la cual es analizada en función de dar respuesta a los impactos negativos que nuestras operaciones generan, de igual manera esta información también es considerada para crear mecanismos de desarrollo comunitario en temas de interés como ser: educación, salud, infraestructura vial y otras variables que puedan considerarse como indicadores de desarrollo.

Para la implementación del consentimiento libre previo e informando (CLPI) se seguirá el procedimiento de consentimiento libre previo e informado.

5.6 LISTA DE DOCUMENTOS QUE ESTÁN DISPONIBLES AL PÚBLICO.


- Título de propiedad (entendiendo las condicione sociales de la zona en donde se encuentran ubicadas las fincas, 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).

Actualizado por: Deysi Quintero y Demin Mejía	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 7 de 9
--	---	-----------------------------------	----------------------

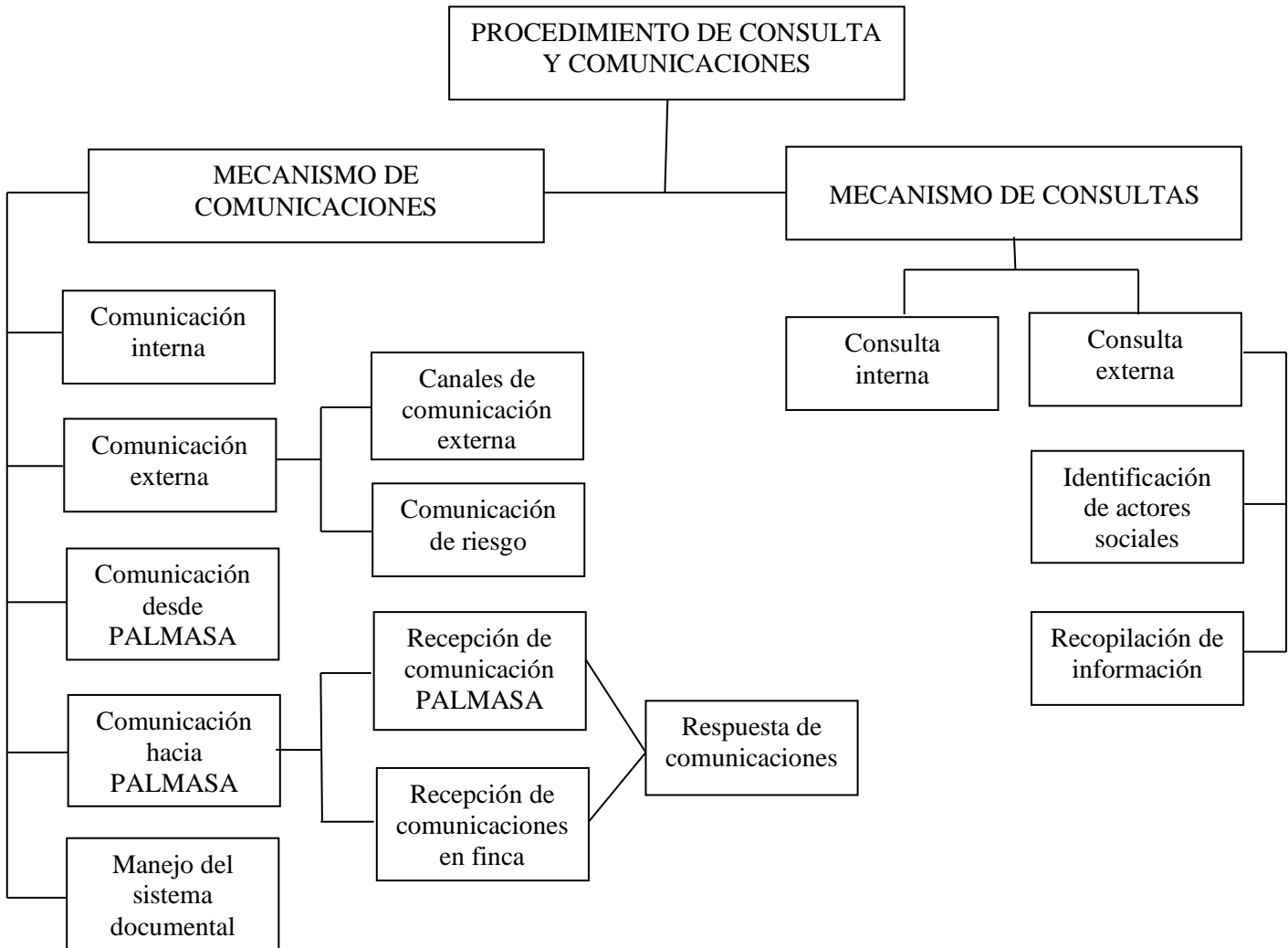
	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-CM-001
	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES	VERSIÓN: 005-30-06-2022

- Planes de salud y seguridad.
- Planes y evaluaciones de impacto social y ambiental.
- Planes de conservación.
- Documentación sobre AVC y ARC.
- Plan de reducción de contaminantes.
- Sistema PQRS.
- Políticas generales de PALMASA.
- Resumen público del informe de evaluación de la certificación.
- Procedimientos de actividades de campo y planta extractora.
- Procesos y resultados de negociación si existieran.
- Balance social.
- Precios pasados y presentes de compra de fruto de palma.
- Plan de mejora continua.


Actualizado por: Deysi Quintero y Demin Mejía	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 8 de 9
--	---	-----------------------------------	----------------------

	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-CM-001
	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES	VERSIÓN: 005-30-06-2022

VI. FLUJOGRAMA



Actualizado por: Deysi Quintero y Demin Mejía	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 9 de 9
--	---	-----------------------------------	----------------------

	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P-CM-001
	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y COMUNICACIONES	VERSIÓN: 005-30-06-2022

VII. RIESGO.

- Que al no seguir el procedimiento de consulta y comunicaciones se pierdan comunicaciones importantes.
- Credibilidad de la imagen de PALMASA

VIII. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS.

1. Manual de comunicaciones
2. Políticas de PALMASA
3. Procedimiento de CPLI
4. Procedimiento de Solicitud de información.
5. Protocolo de Negociación en caso de conflictos
6. Procedimiento quejas y reclamos y sugerencias

IX. CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Descripción de la Modificación
001	Se reformo la descripción del procedimiento.
002	Se agregó el mediador en aspectos de conflictos sociales en plantaciones
003	Se realizaron modificaciones al documento, palabras y responsabilidades 12/10/17
004	Se agregó la consulta y se explicó la función del mediador social y relacionamiento con las comunidades 30/06/2022

Actualizado por: Deysi Quintero y Demin Mejía	Revisado por: Erlin Benavides Coordinador de Certificación	Aprobado por: Gerencia	Página 10 de 9
--	---	---	-----------------------