 ALIANZA DEL HUMEA	PROCEDIMIENTO	Código: PR-3.11-101
	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Fecha de emisión: Enero de 2022
Versión: 08		Página 1 de 7

1. OBJETIVO

Definir y estandarizar en Alianza del Humea los mecanismos, responsables y actividades necesarios para proporcionar información adecuada a las partes interesadas, relevante sobre aspectos ambientales, sociales y legales, en lenguajes y formas apropiadas para permitir una participación efectiva.

2. ALCANCE

El presente procedimiento está dirigido a todos los grupos de interés de Alianza del Humea, tales como: colaboradores o fuerza laboral, directa o indirecta, socios o accionistas, proveedores de RFF de socios y aliados estratégicos (terceros), clientes, comunidades del área de influencia directa y sus representantes de Junta de Acción Comunal, entes gubernamentales y no gubernamentales, contratistas y proveedores de servicios.

3. DEFINICIONES

Canales de comunicación: Medio de transmisión por el cual viajan las señales portadoras de información. Los canales pueden ser: telecomunicaciones, reuniones, entre otros.

Cliente: Persona u organización receptora de un producto o servicio. El cliente puede ser interno o externo a la organización.

Cocolab y Empoderamiento y Bienestar de la mujer: Comité de convivencia laboral y género.

Copasst: Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo.

Destinatario: Persona u organización a quien va dirigida la comunicación.


Evidencia: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Grupo de interés: Se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas (Freeman, 1983).

Medios de comunicación: Lenguaje utilizado para enviar la información, por ejemplo: audiovisual, impreso, interactivo, de exhibición (carteleras), etc.

Plan: modelo sistemático que detalla qué tareas se deben llevar a cabo para alcanzar un objetivo, para lo cual se establecen metas y tiempos de ejecución.

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

 ALIANZA DEL HÚMEA	PROCEDIMIENTO	Código: PR-3.11-101
	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Fecha de emisión: Enero de 2022
Versión: 08		Página 2 de 7

Proveedores: Organización o persona que proporciona productos o servicios. Un proveedor puede ser interno o externo a la organización, y en una situación contractual un proveedor puede denominarse "contratista".

Receptor: Persona u organización que recibe un mensaje.

RFF: Racimos de Fruto Fresco.

RSPO: Mesa Redonda de Aceite de Palma Sostenible (por sus siglas en inglés), la cual es una asociación sin ánimo de lucro que promueve la producción y uso de aceite de palma sostenible.

RACII: Reportes de condiciones, actos inseguros e incidentes.


SG-SST: Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

4. RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad de la Gerencia general brindar los recursos financieros necesarios para la publicación de la comunicación interna y externa.
- La administración de los grupos de interés de la organización se realiza desde cada área administrativa, según la relación directa de sinergia que exista entre las partes.
- La coordinación social es la designada oficial de divulgar el procedimiento de consulta y comunicación a todas las partes interesadas relevantes.
- La coordinación de SST es la responsable de redireccionar los reportes de condiciones, actos inseguros e incidentes laborales al área que corresponda.
- La coordinación social es la encargada de realizar la apertura del buzón y recepción de las PQRS, según las condiciones y tiempos establecidos por la organización.

5. RECURSOS

- **Logísticos:**
Sistemas de telecomunicaciones
Página web de la Organización
Lugares óptimos asignados dentro de la planta para disponer las carteleras informativas, boletines, circulares, y otra información de interés general.
- **Humanos:**
Personal administrativo.
Personal de soporte y apoyo.
- **Equipos y Materiales:**
Computador

 ALIANZA DEL HUMEA	PROCEDIMIENTO	Código: PR-3.11-101
	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Fecha de emisión: Enero de 2022
Versión: 08		Página 3 de 7


Radios y teléfonos corporativos
 Tableros para publicación de carteleras informativas
 Buzones de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias – PQRS
 Buzón de Reporte de Actos y Condiciones Inseguras
 Papelería

6. CONDICIONES GENERALES.

- 6.1.** La utilización de los medios de comunicación masivos se hará con previa autorización de la gerencia general de Alianza del Humea.
- 6.2.** Existe una lista actualizada de contactos y datos de las partes interesadas y sus representantes, consolidada en la Matriz de Partes Interesadas código MZ-3.11-101, cuya actualización y seguimiento lo realiza la coordinación social.
- 6.3.** Los siguientes son los canales de comunicación implementados en Alianza del Humea:

No.	Canales de comunicación definidos:
1	Carteleras informativas en planta y oficina de Bogotá
2	Correos electrónicos corporativos
3	Buzones de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)
4	Línea telefónica para recepción de PQRS
5	Buzón de Reporte de casi accidentes, condiciones y/o actos inseguros.
6	Teléfonos corporativos
7	Interpersonal o voz a voz.
8	Radio de comunicaciones en planta
9	Mensajería instantánea a través de teléfonos inteligentes (Whatsapp).
10	Sección de PQRS disponible en la página web: https://www.alhumea.com

- 6.4. Carteleras informativas:** es responsabilidad de cada área actualizar la información publicada en las carteleras informativas cada vez que se desee comunicar algo importante o de interés general como, por ejemplo: programaciones de turnos, capacitaciones, exámenes médicos ocupacionales, actualizaciones normativas, políticas organizacionales y de Seguridad y Salud en Trabajo, respuestas a PQRS anónimas, entre otras. Dicha información debe ser clara, de fácil comprensión y en lo posible utilizando imágenes o gráficos que llamen la atención del personal.
- 6.5. Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS):** las PQRS deberán ser tramitadas conforme al Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, código PR-3.11-102.

 ALIANZA DEL HUMEA	PROCEDIMIENTO	Código: PR-3.11-101
	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Fecha de emisión: Enero de 2022
Versión: 08		Página 4 de 7

6.6. Personal analfabeta: el material de apoyo para las presentaciones debe ser gráfico, entendible y explicativo para facilitar la comprensión y aprendizaje del personal analfabeta. Las evaluaciones para este personal se podrán realizar de manera verbal, con el apoyo de un colaborador o mediante la solución de talleres en grupo. Para el registro de asistencia a inducciones, capacitaciones, socialización y demás información entregada por la organización, se admitirá su huella digital en reemplazo de su firma.

6.7. Idioma: La información se proporciona en los idiomas apropiados y es accesible para las partes interesadas relevantes.


La Constitución Política de Colombia, en su Artículo 10, define el castellano como el idioma oficial de Colombia, las lenguas y dialectos de los grupos étnicos son también oficiales en sus territorios. El ***Certificado No 0865 de 2017 del Ministerio del Interior, sobre la presencia o no de comunidades étnicas en las zonas del proyecto, obras o actividades***, no reporta presencia de grupos étnicos, así como tampoco dentro de los colaboradores de Alianza del Humea y sus comunidades de influencia directa, por lo tanto, se define **el Castellano como idioma oficial para las comunicaciones entre la organización y sus grupos de interés.**

6.8. Los siguientes documentos se encuentran disponibles al público cuando estos se soliciten y sea aprobados por el representante legal de la compañía:

- Títulos de propiedad / derechos de uso
- Detalles de reclamos y quejas
- Datos comerciales/financieros

6.8.1 Los siguientes documentos se encuentran disponibles al público, se ponen a disposición mediante los canales establecidos en el procedimiento y notificados en el *Compromiso con el Comportamiento Ético y Transparente, Código DC- 3. 11-102*

- Planes del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Planes y evaluaciones de impacto relacionados con impactos sociales y ambientales- EISA
- Documentación sobre AVC y ARC
- Procedimientos de negociación o solución de conflictos
- Política de Responsabilidad Social Empresarial- RSE
- Código de Ética y Buen Gobierno
- Planes de mejora continua
- Resumen público del informe de evaluación de los sistemas de certificación
- Reglamento Interno del Trabajo

 ALIANZA DEL HUMEA	PROCEDIMIENTO	Código: PR-3.11-101
	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Fecha de emisión: Enero de 2022
Versión: 08		Página 5 de 7

- Lista de plantas extractoras proveedoras de almendra para la planta de CPKO
- Resultados de calculadora PalmGHG/RSPO Gases de Efecto Invernadero (año vencido)
- Planes de prevención y reducción de la contaminación
- Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta
- Procedimiento de PQRS


Nota: Las solicitudes deben realizarse de manera formal, mediante carta, oficio o a través del correo electrónico social@alhumea.com. Estas serán revisadas y autorizadas por la gerencia o por el líder del área responsable. También se pueden canalizar a través de nuestro buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), diligenciando el formato correspondiente (código FR-3.8-103)

6.9. La planta extractora cuenta con los siguientes buzones:

N°	Buzón	Tiempos de Apertura y Respuesta
1	PQRS	De acuerdo con los lineamientos establecidos en el Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, código PR-3.11-102
2	RACII	Su apertura se realiza en los primeros 5 días hábiles de cada quincena y el tiempo de respuesta es de 15 días hábiles una vez direccionada la información.

6.10. Desarrollo de los comités:

Comité	Frecuencia	Descripción General
Comité de Convivencia	Mensual y/o cuando sea necesario	Grupo de vigilancia cuya finalidad es contribuir a proteger a los trabajadores de los riesgos psicosociales que puedan afectar su salud, como es el caso del estrés ocupacional y el acoso laboral.
COPASST	Mensual y/o cuando sea necesario	Organismo encargado de la promoción y vigilancia de las normas y reglamentos del SG-SST dentro de la empresa a través de actividades de promoción, información y divulgación.
Comité de Empoderamiento y Bienestar de la Mujer.	Semestral	Creado específicamente para concienciar, identificar y abordar cuestiones de interés, así como oportunidades y mejoras para las mujeres.
Subcomité de acoso sexual	Semestral	Creado para abordar casos de acoso sexual en la compañía.

 ALIANZA DEL HUMEA	PROCEDIMIENTO	Código: PR-3.11-101
	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Fecha de emisión: Enero de 2022
Versión: 08		Página 6 de 7

6.11. Las leyes aplicables de privacidad de datos se deben tener en cuenta en la recopilación, almacenamiento, uso, distribución y publicación de información personal.

7. SEGUIMIENTO O MONITOREO:

Como mecanismo para comprobar la implementación del Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta se realiza la auditoría interna anual para determinar si la organización cumple con los requisitos establecidos en el estándar de certificación, cuyos resultados, a su vez, se someten a una revisión por la alta dirección.


Se mantiene y están disponibles los registros de la auditoría interna anual y la revisión por la alta dirección.

8. ANEXOS

- Matriz de Partes Interesadas, código MZ-3.11-101
- Procedimiento de PQRS, código PR-3.11-102
- Formato de reporte de actos y condiciones inseguras, código FR-3.9-118
- Compromiso con el Comportamiento Ético y Transparente, Código DC- 3. 11-102

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambio
02	Enero de 2021	Se incluyen los lineamientos de comunicación para las capacitaciones del personal analfabeta (numeral 6.6). Se adiciono el numeral 6.7 sobre el idioma oficial a utilizar en las comunicaciones locales de la organización.
03	Septiembre 2023	Se incluye línea telefónica para recepción de PQRS personal analfabeta. Se incluye dentro de los documentos disponibles al público la lista de plantas extractoras proveedores de almendra para la planta de CPKO.
04	Marzo 2024	Se modifica el numeral b del ítem 6 con la matriz de partes interesadas. Se designa al coordinador social como oficial para la divulgación e implementación del procedimiento.

 ALIANZA DEL HUMEA	PROCEDIMIENTO	Código: PR-3.11-101
	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Fecha de emisión: Enero de 2022
Versión: 08		Página 7 de 7

		En el numeral e, i, se corrige el código del procedimiento PQRS Se adiciona en el numeral j, el subcomité de acoso sexual y se define la descripción del comité de género. Se define la auditoría interna anual como el mecanismo de seguimiento y monitoreo al procedimiento.
05	Junio 2025	Se incorpora en el numeral 6.3 Canales de comunicación la sección de PQRS disponible en la página web: https://www.alhumea.com
06	Septiembre 2025	Se modifica frecuencia de reunión de Comité Convivencia de manera mensual y/o cuando sea necesario.
07	Febrero 2026	Se modifica Comité de Genero por Comité de Bienestar y Empoderamiento de la mujer.
08	Mayo 2026	Se incorpora <i>Compromiso con el Comportamiento Ético y Transparente, Código DC- 3. 11-102</i>

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador de Sostenibilidad	Director de Desarrollo Humano	Gerente General