

	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 10 Vigente desde: Sept 2021 Página: 1 de 10
---	---	---

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y controles que se deben llevar a cabo para mantener una comunicación efectiva con los grupos de interés, recibir las manifestaciones de conformidad o inconformidad expresadas por ellos y atenderlas para darles una solución oportuna que satisfaga sus necesidades y demuestre el compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social del grupo empresarial.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para:

Comunicaciones desde la organización: la divulgación del enfoque estratégico, la documentación del sistema de gestión, su desempeño y mejora continua, así como la inducción a la organización y la rendición de cuentas a sus grupos de interés.

Comunicaciones desde los grupos de interés: las manifestaciones de conformidad o inconformidad, como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o requerimientos expresados por autoridades, comunidad, trabajadores, contratistas, ARL o cualquier otro grupo de interés, excepto los clientes.

Las quejas y reclamos de los clientes se deben atender según lo establecido en el procedimiento GC-SC-PR-01 Atención de Quejas y Reclamos de los Clientes.

3. DEFINICIONES

Grupo de interés: persona o grupo que puede afectar o verse afectado positiva o negativamente por las actividades de la empresa o que tiene un interés en su desempeño.

Enfoque estratégico: conjunto de directrices o lineamientos generales de la organización expresados formalmente por la Alta Dirección. Usualmente incluye la misión, visión, principios y valores, código de ética empresarial y políticas generales de gestión.

Queja: Es la manifestación de inconformidad expresada por un grupo de interés respecto al trato recibido o al comportamiento ético o mal servicio por parte de algún representante de la empresa.

Reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por un grupo de interés respecto de un producto o servicio acordado con la empresa. En el caso de proveedores involucra el incumplimiento de requisitos contractuales.

Requerimiento: Se refiere a las comunicaciones recibidas de las autoridades como parte de un proceso de investigación o de un proceso sancionatorio, en las cuales se solicita información y/o la realización de actividades, con base en la normatividad vigente y aplicable.

Sugerencia: Es la manifestación de alguien que, estando satisfecho con su relación con la empresa, desea dar una recomendación sobre cómo se puede mejorar su desempeño.

Para la consulta de la versión vigente de este documento se debe acudir a la que se encuentra disponible en medio magnético ubicada en el servidor de Bogotá COMPARTIDA\GERENCIA\SGI

	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 10 Vigente desde: Sept 2021 Página: 2 de 10
---	---	---

Petición: Es una solicitud realizada por algún grupo de interés para que la empresa le suministre información y/o colaboración en algún tema específico.

Felicitación: Es la manifestación de reconocimiento que hace algún grupo de interés a la empresa por su buen desempeño en algún aspecto de su relación.

Atención de solicitudes: Conjunto de actividades para analizar, proponer y llevar a cabo soluciones y respuestas oportunas a las solicitudes de los grupos de interés, dejando los registros correspondientes.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. Comunicaciones desde la organización

- El Gerente debe programar dos reuniones al año para comunicarse abiertamente con sus colaboradores, con el fin de tratar temas laborales, de salud y bienestar y debe dejar constancia de los temas tratados en un acta y cualquier queja presentada en esta reunión debe quedar registrada siguiendo las pautas establecidas en este procedimiento. El Gerente podrá delegar dichas reuniones para que sean realizadas en el Cesar por el Gerente Regional, y en Bogotá por la Subgerente de RRHH.
- El subgerente de RRHH debe realizar una reunión por semestre con las mujeres de su núcleo palmero con el fin de identificar necesidades, inquietudes y expectativas y darle respuesta a las mismas.
- El Subgerente de Recursos Humanos debe elaborar el Plan de Comunicación Interno, actualizarlo cada vez que se requiera y presentarlo al Gerente General para su aprobación.
- El contenido del Plan de Comunicación Interno debe corresponder a lo establecido en el formato GC-SH-FR- 30, tanto para la planta como para Bogotá.
- El Subgerente de Recursos Humanos o a quien el designe, debe coordinar la inducción a los trabajadores directos e indirectos, contratistas y visitantes, antes de iniciar sus actividades dentro de las instalaciones, para comunicar lo relacionado con la presentación y políticas de la empresa, peligros, riesgos, aspectos e impactos ambientales y plan de emergencias. De esta comunicación siempre se debe dejar evidencia escrita en la que se pueda demostrar que el trabajador, contratista o visitante fue informado y se comprometió a cumplir con los procedimientos internos.
- El contenido y la duración de la inducción se establecen de acuerdo con el motivo de ingreso a las instalaciones, así:

ASPECTOS POR TRATAR EN LA INDUCCIÓN				
Tema	Responsable	Empleado	Contratista	Visitante
Presentación general de las empresas del Grupo Empresarial Cosargo, según el caso	Director de Recursos	Si	Según el trabajo a realizar	Según el objetivo
Enfoque estratégico (misión, visión, valores, políticas, objetivos, etc.)				

Para la consulta de la versión vigente de este documento se debe acudir a la que se encuentra disponible en medio magnético ubicada en el servidor de Bogotá COMPARTIDA\GERENCIA\SGI

	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 10 Vigente desde: Sept 2021 Página: 3 de 10
---	---	---

ASPECTOS POR TRATAR EN LA INDUCCIÓN				
Tema	Responsable	Empleado	Contratista	Visitante
Organización (organigramas)	Humanos o quien él designe			de la visita
Relaciones del trabajador con la empresa				
Sistema de Gestión Integral (SGI): mapa de procesos, procedimientos generales, gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, ambiental, responsabilidad social	Jefes encargados de cada tema o quien ellos designen	Si	Según el trabajo a realizar	Según el objetivo de la visita
Temas específicos: peligros y riesgos, aspectos e impactos ambientales, plan de emergencias, seguridad física dentro de las instalaciones			Si	Si
Inducción específica al cargo	Jefe Inmediato o quien él designe	Si	No aplica	No aplica

METODOLOGÍA			
Aspecto	Empleado	Contratista	Visitante
Duración	Mínimo 120 min	20 a 30 min	20 a 30 min si la visita es a un área operativa. Entrega de folleto informativo si es una visita puntual a un área administrativa.
Profundidad	Alta	Media	Media a baja
Evaluación para determinar: <ul style="list-style-type: none"> • El grado de aprendizaje de la persona que recibió la inducción. • La satisfacción del personal que recibió la inducción. 	En el formato GC-SH-FR-19, Evaluación de la inducción a la empresa	En el formato GC-SG-FR-40, Evaluación de la inducción a contratistas	No aplica
Registro general que permita evidenciar fecha, temas tratados, personas que dieron la inducción.	En el formato GC-SH-FR-01, Control de Asistencia	En el formato GC-SH-FR-01, Control de Asistencia	En la Ficha de Ingreso de Visitantes debidamente firmada

Como instrumentos se utilizarán la presentación denominada INDUCCIÓN AL GRUPO EMPRESARIAL COSARGO y/ o cartilla de presentación de la empresa, de acuerdo con el motivo de ingreso.

	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 10 Vigente desde: Sept 2021 Página: 4 de 10
---	---	---

- Para realizar la rendición de cuentas a los grupos de interés, el Gerente General debe coordinar con los responsables de las diferentes áreas de la organización la elaboración de un Informe de Sostenibilidad anual, el cual debe incluir dentro de su contenido, por lo menos:
 - Comunicado del Gerente General presentando el Informe de Sostenibilidad.
 - Breve presentación de la organización, que incluya el enfoque estratégico y la identificación de los grupos de interés.
 - Gestión económica realizada.
 - Gestión ambiental realizada.
 - Gestión social realizada.

La publicación y socialización del informe de sostenibilidad debe ser aprobada por el Gerente General, garantizando claridad en la comunicación, veracidad, oportunidad y cobertura a todos los grupos de interés.

- La eficacia de la comunicación desde la organización a sus grupos de interés debe ser evaluada principalmente por los auditores internos al momento de realizar las auditorías respectivas en cada proceso.
- Los siguientes documentos de manejo relacionados con aspectos ambientales, sociales y legales están a disposición del público y se debe dar acceso a su consulta cuando cualquier grupo de interés haga una petición al respecto, siguiendo lo indicado en el presente procedimiento en el numeral 4.2:

Documento	Responsable del archivo y de suministrar la información
Títulos de propiedad / derechos de uso de la tierra	Subgerente Jurídico
Documentos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo
Evaluaciones de impactos ambientales y sociales y sus respectivos planes	Jefe de Gestión Ambiental / Director de Recursos Humanos
Documentación concerniente a Altos Valores de Conservación (AVC) y Altas Reservas de Carbono (HCS).	Jefe de Gestión Ambiental
Planes de prevención y reducción de la contaminación	Jefe de Gestión Ambiental
Registros de quejas y reclamos (diferentes a clientes)	Director Administrativo / Coordinador del Sistema de Gestión Integral
Procedimientos de negociación	Subgerente Jurídico
Planes de mejora continua	Coordinador del SGI
Resúmenes públicos de evaluaciones de entes certificadores	Coordinador del SGI
Código de Ética	Subgerente Jurídico/Subgerente de RRHH
Precios actuales y de periodos anteriores pagados por RFF	Subgerente Comercial y de Logística

Para la consulta de la versión vigente de este documento se debe acudir a la que se encuentra disponible en medio magnético ubicada en el servidor de Bogotá COMPARTIDA\GERENCIA\SGI

	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 10 Vigente desde: Sept 2021 Página: 5 de 10
---	---	---

Cuando se reciba una petición de información sobre cualquiera de los documentos anteriormente relacionados (ya sea personalmente, por teléfono, por correo electrónico, etc.) el responsable de suministrarla debe atender al grupo de interés y acordar con este el medio para darle a conocer la *documentación, según las condiciones particulares de la información requerida.*

4.2 Comunicaciones desde los grupos de interés

- Las solicitudes de los grupos de interés (quejas, reclamos, requerimientos, sugerencias o peticiones) pueden recibirse a través de correspondencia, correo electrónico, la sección de contacto de la página web, vía telefónica, personalmente o a través de los buzones que han sido instalados en diferentes sitios de la empresa y comunidades de acuerdo con lo establecido en el instructivo GC-SH-IN-02. Quien realice la solicitud puede pedir que se conserve el anonimato, lo cual debe ser garantizado por la empresa.
- Cualquier empleado que reciba una solicitud de un grupo de interés por cualquier medio, debe informarla inmediatamente al Coordinador del Sistema de Gestión Integral si la persona que recibe la solicitud trabaja en Bogotá o al Director Administrativo si trabaja en Codazzi, para que la registre en la base de datos creada para tal fin (formatos GC-GG-FR-02 ATENCIÓN A SOLICITUDES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS y GC-GG-FR-03 CONTROL DE SOLICITUDES DE GRUPOS DE INTERÉS) e informe al responsable de atenderla para darle solución oportuna.
- En caso de que la persona que constituye un grupo de interés sea analfabeta, le corresponderá la recepción de la queja, reclamo, requerimiento, sugerencia o petición al personal indicado en el párrafo anterior, quienes le informarán al interesado que podrá estar asistido por una tercera persona, para que ésta dé fe de lo expuesto, suministre datos sobre el contacto definido y ratifique el contenido escrito de la información suministrada.
- Cuando la empresa este ejecutando actividades de carácter social con las comunidades, la coordinadora de gestión social y bienestar tendrá la facultad de recibir la PQRSF del grupo de interés analfabeta, siguiendo las indicaciones dadas anteriormente.
- La respuesta dada a las diferentes solicitudes (quejas, reclamos, requerimientos, sugerencias o peticiones), provenientes de un grupo de interés en condiciones de analfabetismo, será dada al interesado y a su contacto, de forma verbal y por escrito, para lo cual se hará la respectiva citación con la suficiente antelación, por el responsable de atender su solicitud.
- La responsabilidad por la atención de las solicitudes depende del asunto de la solicitud, así:

Asunto	Responsable de la atención
Acoso laboral	Comité de Convivencia Laboral, de acuerdo con el Procedimiento de Denuncias por Acoso Laboral
Ambiental o sanitario	Subgerente Técnico o Jefe de Gestión Ambiental

Para la consulta de la versión vigente de este documento se debe acudir a la que se encuentra disponible en medio magnético ubicada en el servidor de Bogotá COMPARTIDA\GERENCIA\SGI

	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 10 Vigente desde: Sept 2021 Página: 6 de 10
---	---	---

Asunto	Responsable de la atención
Comercial (proveedores)	Subgerente Comercial y de Logística
Actuaciones de carácter legal (civiles, laborales, administrativas o penales entre otras)	Subgerente Jurídico
Derechos Humanos	Comité para la atención de hechos que afecten los derechos humanos
Financiero (estadísticas, auditorías, etc.)	Subgerente Financiero o quien él designe
Liquidaciones y pagos de nómina	Subgerente Financiero o jefe de Nómina o Coordinador de Personal
Permisos para visitas técnicas o académicas a la planta extractora	Subgerente de Planta Extractora
Permisos para visitas técnicas o académicas al cultivo u otras áreas relacionadas con el campo	Gerente Regional
Gremial	Gerente General o Gerente Regional
Queja de terceros por mal comportamiento de un trabajador	Jefe directo del trabajador, de acuerdo con el Procedimiento de Manejo Positivo y Efectivo de Faltas Laborales
Laboral o salarial	Subgerente de Recursos Humanos
Préstamos directos a trabajadores (excepto préstamos educativos)	Comité de Préstamos, de acuerdo con la Política de Préstamos
Auxilios o préstamos educativos para el trabajador	Comité de Aprobaciones, de acuerdo con la Política de Auxilios o Préstamos Educativos
Patrocinio de eventos (en dinero o en especie)	Subgerente Administrativo o Subgerente de Recursos Humanos
Relacionamiento con la comunidad (solicitudes de los vecinos, contratistas u otros grupos de interés)	Gerente Regional o Subgerente de Recursos Humanos
Donaciones y venta de materiales, combustibles y otros elementos menores a los trabajadores y a la comunidad	Director Administrativo
Donaciones y venta de materiales de mayor costo a los trabajadores y a la comunidad	Subgerente Administrativo o Gerente Regional
Seguridad y salud en el trabajo	COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo) o Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo

Para la consulta de la versión vigente de este documento se debe acudir a la que se encuentra disponible en medio magnético ubicada en el servidor de Bogotá COMPARTIDA\GERENCIA\SGI

	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 10 Vigente desde: Sept 2021 Página: 7 de 10
---	---	---

Asunto	Responsable de la atención
Otros	Quien designe el Gerente General o Subgerente de Recursos Humanos

- Los responsables de la atención de las diferentes solicitudes deben encargarse de tramitar la respuesta con el apoyo del Gerente General u otras áreas de la empresa, si se requiere.
- En casos de requerimientos de autoridades u organismos de control la respuesta debe estar firmada por el Representante Legal, salvo que éste haya delegado dicha función en otro directivo.
- La atención de las solicitudes (quejas, reclamos y requerimientos de los grupos de interés), es prioritaria por las implicaciones que puede llegar a tener en términos económicos o legales. Por tal motivo se debe dar respuesta en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, excepto en los casos de acoso laboral, para los cuales aplicará lo establecido en el procedimiento GC-SH-PR-10, DENUNCIAS POR ACOSO LABORAL, y en los casos de requerimientos de las autoridades, en los cuales el plazo será el establecido por ellas.
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la solicitud (queja, reclamo, sugerencia o petición de los grupos de interés), en el plazo aquí previsto, podrá ampliarse por el mismo término, cuando existan situaciones ajenas a la voluntad de las empresas del grupo, que impidan emitir respuesta de fondo. De ello se informará al interesado por cualquier medio. Cuando la respuesta dependa de una actuación de un tercero (entidad pública o privada), el término para responder se supedita a la fecha en que dicho tercero emita su respuesta.
- La atención de las diferentes solicitudes (quejas, reclamos, sugerencias o peticiones de los grupos de interés), debe realizarse para definir una respuesta que, en lo posible, sea satisfactoria para ellos, siempre que esté alineada con el direccionamiento estratégico de la empresa. En caso de ser negativa, deberá explicarse la razón por la cual no pudo ser atendida conforme los requerimientos del peticionario.
- El responsable de la atención de la solicitud deberá informar sobre el avance en la gestión y/o respuesta definitiva al Coordinador del Sistema de Gestión Integral si la solicitud se registró en Bogotá o al Director Administrativo si se hizo en Codazzi. Ellos registrarán el avance y/o la respuesta en la base de datos creada para tal fin.
- Los soportes documentales de la solicitud y de su respectiva respuesta deben ser debidamente archivados por el Coordinador del sistema de gestión integral en Bogotá y/o por la directora administrativa en Codazzi, según lo relacionado en el Listado de Control de Registros del SGI.
- Cuando el grupo de interés, después de realizada la solicitud, no entregue la información necesaria para el análisis de la situación, o simplemente no le interese continuar con el procedimiento, o abandone la solicitud por cualquier motivo, se cerrará la solicitud, haciendo la anotación respectiva en los registros correspondientes.
- Una vez se haya dado respuesta a la solicitud, se debe registrar en la base de datos, dentro de los quince (15) días calendario siguientes, así:

Para la consulta de la versión vigente de este documento se debe acudir a la que se encuentra disponible en medio magnético ubicada en el servidor de Bogotá COMPARTIDA\GERENCIA\SGI

	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 10 Vigente desde: Sept 2021 Página: 8 de 10
---	---	---

- Si la respuesta a la solicitud correspondió exactamente a lo pedido, el Coordinador del Sistema de Gestión Integral (en Bogotá) o el Director Administrativo (en Codazzi) registrarán la verificación como satisfactoria.
- En el caso que las respuestas a las solicitudes hayan sido negativas, el Coordinador del Sistema de Gestión Integral (en Bogotá) o el Coordinador de Gestión Social y Bienestar (en Codazzi) deben registrar la satisfacción después de verificar el cierre de la solicitud en los documentos respectivos.
- Si en los temas laborales la respuesta no correspondió exactamente a lo solicitado o fue negativa, se le informará al peticionario que debe allegar cualquier información o documento que pueda servir de soporte para volver a considerar su solicitud.

NOTA. Cuando se trate de una PQRSF que en estricto sentido no corresponda a una solicitud de Palmas Sicarare S.A.S y Extractora Sicarare S.A.S sino a una empresa ya liquidada o a una persona natural o jurídica que forme parte del núcleo familiar Sarmiento Gómez, se recibirán y registrarán estas en una base de datos independiente, se le dará el mismo trámite establecido en dicho documento, pero su manejo y atención estarán a cargo de la Asistente Administrativa y de Recursos Humanos de Bogotá.

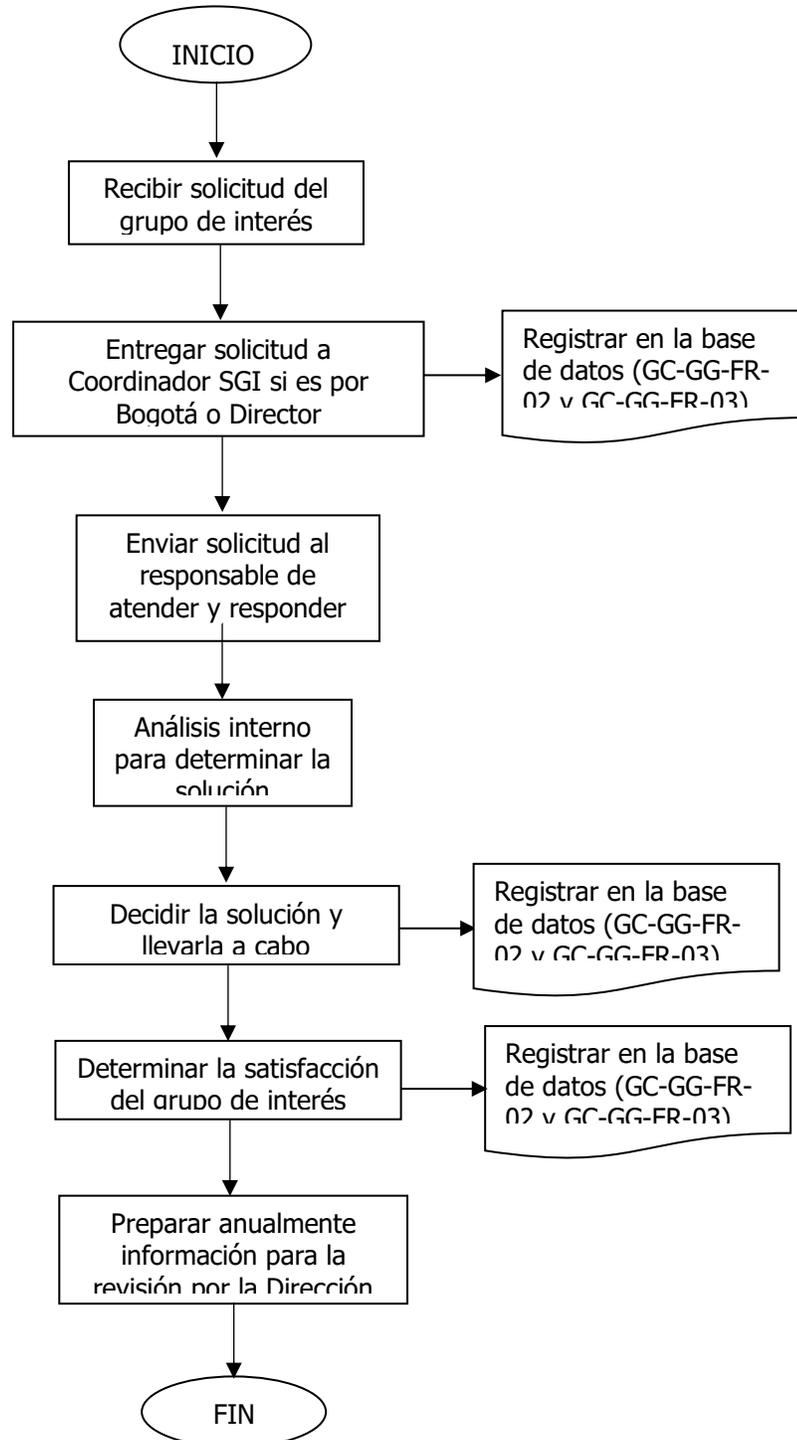
Así mismo se llevará su propio indicador, para evaluar la satisfacción de estos grupos de interés que no afectan directamente a EXTRACTORA SICARARE SAS y PALMAS SICARARE SAS.

- La Coordinadora del Sistema de Gestión Integral debe preparar para la revisión anual por la Dirección unas estadísticas donde se analice la frecuencia por tipo de solicitud (queja, reclamo, petición, etc.), asunto, grupos de interés que más las han presentado y tiempos para resolverlas.

5. DESCRIPCIÓN

Para la consulta de la versión vigente de este documento se debe acudir a la que se encuentra disponible en medio magnético ubicada en el servidor de Bogotá COMPARTIDA\GERENCIA\SGI

Ver el flujograma



	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 10 Vigente desde: Sept 2021 Página: 10 de 10
---	---	--

Elaboró: MARCELA SARMIENTO G.	Aprobó: MIGUEL E. SARMIENTO G.
Cargo: Subgerente de Recursos Humanos	Cargo: Gerente General
Fecha: Septiembre 07 de 2021	Fecha: Septiembre 08 de 2021

Para la consulta de la versión vigente de este documento se debe acudir a la que se encuentra disponible en medio magnético ubicada en el servidor de Bogotá COMPARTIDA\GERENCIA\SGI