



## 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 de la organización.

## 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, competencias, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o requerimientos expresados por autoridades, comunidad, trabajadores, contratistas, ARL o cualquier otro grupo de interés.

## 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 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.



**Petición:** Es una solicitud realizada por algún grupo de interés para que la empresa les 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 Director de Plantación y la Coordinadora de SST deben elaborar el Plan de Comunicación Interno, actualizarlo cada vez que se requiera y presentarlo al Gerente General para su aprobación.
- El Director de Plantación y la Coordinadora de SST, 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.



**PALMERAS DE LA CARTUJA S.A.S**  
**COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Código: PC-RH-PR-  
Versión: 5  
Vigente desde: oct 2021  
Página 3 de 10

**ASPECTOS A TRATAR EN LA INDUCCIÓN**

<b>Tema</b>	<b>Responsable</b>	<b>Empleado</b>	<b>Contratista</b>	<b>Visitante</b>
Presentación general de la empresa Palmeras de la Cartuja, según el caso	Coordinadora SST o quien designe	Si	Según el trabajo a realizar	Según el objetivo de la visita
Enfoque estratégico (misión, visión, valores, políticas, objetivos, etc.)				
Organización (organigramas)				
Relaciones del trabajador con la empresa				
Sistema de Gestión seguridad y salud en el trabajo, ambiental y responsabilidad social	Coordinadora SST o quien designe	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**

<b>Aspecto</b>	<b>Empleado</b>	<b>Contratista</b>	<b>Visitante</b>
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"><li>• El grado de aprendizaje de la persona que recibió la inducción.</li><li>• La satisfacción del personal que recibió la inducción.</li></ul>	En el formato PC-RH-FR-11 evaluación de la inducción a la empresa	En el formato PC-RH-FR-13, evaluación de la inducción contratistas	No aplica



**PALMERAS DE LA CARTUJA S.A.S**  
**COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Código: PC-RH-PR-  
Versión: 5  
Vigente desde: oct 2021  
Página 4 de 10

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 formato PC-RH-FR-14, registro Ingreso de Visitantes debidamente firmada
--	--	--	--

Como instrumento se utilizará la presentación denominada INDUCCIÓN A PALMERAS DE LA CARTUJA S.A.S, y/o cartilla de presentación de la empresa de acuerdo con el motivo de ingreso.

- 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 auditorias 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:



**PALMERAS DE LA CARTUJA S.A.S**  
**COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Código: PC-RH-PR-  
Versión: 5  
Vigente desde: oct 2021  
Página 5 de 10

<b>DOCUMENTO</b>	<b>RESPONSABLE DEL ARCHIVO Y DE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN</b>	<b>Correo</b>
Títulos de propiedad / derechos de uso de la tierra	Gerencia general	<a href="mailto:jmlacouture@gmail.com">jmlacouture@gmail.com</a>
Documentos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo	<a href="mailto:sst.cartuja@gmail.com">sst.cartuja@gmail.com</a>
Evaluaciones de impactos ambientales y sociales y sus respectivos planes	Ingeniera Agrícola	<a href="mailto:camilacampos416@gmail.com">camilacampos416@gmail.com</a>
Documentación concerniente a Altos Valores de Conservación (AVC) y alta reservas de carbono (HCS).	Ingeniera Agrícola	<a href="mailto:camilacampos416@gmail.com">camilacampos416@gmail.com</a>
Planes de prevención y reducción de la contaminación	Ingeniera Agrícola	<a href="mailto:camilacampos416@gmail.com">camilacampos416@gmail.com</a>
Registros de quejas y reclamos (diferentes a clientes)	Coordinadora de SST / Director de plantación	<a href="mailto:sst.cartuja@gmail.com">sst.cartuja@gmail.com</a> / <a href="mailto:ingtorari@hotmail.com">ingtorari@hotmail.com</a>
Planes de mejora continua	Director de plantación y comité técnico	<a href="mailto:ingtorari@hotmail.com">ingtorari@hotmail.com</a>
Resúmenes públicos de evaluaciones de entes certificadores	Equipo administrativo	<a href="mailto:jmlacouture@gmail.com">jmlacouture@gmail.com</a>
Promoción y Desarrollo	Director de Plantación	<a href="mailto:ingtorari@hotmail.com">ingtorari@hotmail.com</a>
Negociación de Tierras Derechos Legales y Consuetudinarios	Gerente General	<a href="mailto:jmlacouture@gmail.com">jmlacouture@gmail.com</a>
Código de ética	Coordinadora de SST / Director de plantación	<a href="mailto:sst.cartuja@gmail.com">sst.cartuja@gmail.com</a> / <a href="mailto:ingtorari@hotmail.com">ingtorari@hotmail.com</a>



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, vía telefónica, personalmente o a través del buzón que ha sido instalado en el área definida por la empresa de acuerdo con lo establecido en el instructivo PC-RH-IN-01, MANEJO DE LOS BUZONES DE SUGERENCIA. 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 de SST y/o Auxiliar de Información, para que la registre en la base de datos PC-RH-FR-07, CONTROL SOLICITUDES DE GRUPOS DE INTERÉS creada para tal fin e informen al responsable de atenderla y 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 SST tendrá la facultad de recibir la PQRSF del grupo de interés analfabeta, siguiendo las indicaciones dadas anteriormente.
- La respuesta dada a las 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:

<b>Asunto</b>	<b>Responsable de la atención</b>
Acoso laboral	Comité de Convivencia Laboral, de acuerdo con el Procedimiento de Denuncias por Acoso Laboral
Ambiental o sanitario	Ingeniera Agrícola



**PALMERAS DE LA CARTUJA S.A.S**  
**COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Código: PC-RH-PR-  
Versión: 5  
Vigente desde: oct 2021  
Página 7 de 10

<b>Asunto</b>	<b>Responsable de la atención</b>
Comercial (proveedores)	Asistente Administrativa
Actuaciones de carácter legal (civiles, labores, administrativas o penales entre otras)	Asesor externo
Derechos Humanos	Comité para la atención de hechos que afecten los derechos humanos
Financiero (estadísticas, auditorías, etc.)	Gerencia general
Liquidaciones y pagos de nómina	Director de plantación y asistente administrativo
Permiso para visitas o académicas a la plantación	Director de plantación
Permisos para visitas técnicas o académicas al cultivo u otras áreas relacionadas con el campo	Director de plantación
Gremial	Gerente General
Queja de terceros por mal comportamiento de un trabajador	Jefe directo del trabajador, Director de plantación, de acuerdo con el Procedimiento de Manejo Positivo y Efectivo de Faltas Laborales
Laboral o salarial	Administrador General
Préstamos directos a trabajadores (excepto préstamos educativos)	Gerencia general
Auxilio o prestamos educativos para el trabajador	Gerencia general
Patrocinio de eventos (en dinero o en especie)	Gerencia General
Relacionamiento con la comunidad (solicitudes de los vecinos, contratistas u otros grupos de interés)	Gerencia General
Donaciones y venta de materiales, combustibles y otros elementos menores a los trabajadores y a la comunidad	Gerencia General
Donaciones y venta de materiales de mayor costo a los trabajadores y a la comunidad	Gerencia General, Administrador General
Seguridad y salud en el trabajo	COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo) o Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo
Promoción y Desarrollo	Director de Plantación
Negociación De Tierras Derechos Legales Y Consuetudinarios	Gerente General



**PALMERAS DE LA CARTUJA S.A.S**  
**COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Código: PC-RH-PR-  
Versión: 5  
Vigente desde: oct 2021  
Página 8 de 10

<b>Asunto</b>	<b>Responsable de la atención</b>
Otros	Quien designe el Gerente General

- Los responsables de la atención de las solicitudes deben encargarse de tramitar la respuesta con el apoyo del Gerente General u otras áreas de la empresa, si se requiere.
- En caso de requerimiento de autoridades u organismos de control la respuesta debe estar firmada por el representante legal, salvo que este haya delegado dicha función en otro directivo.
- La atención de las 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 y solución en un máximo de sesenta (60) días calendario, excepto en los casos de acoso laboral, para los cuales aplicará lo establecido en el procedimiento PC-RH-PR-01, DENUNCIAS POR ACOSO LABORAL, y en los casos de requerimientos de las autoridades, en los cuales el plazo será el establecido por ellas.
- La atención de las 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, debe explicarse la razón por la cual no pudo ser atendida conforme los requerimientos del peticionario.
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la solicitud ( quejas, reclamo, sugerencia o petición dentro de los grupos de interés), dentro de los sesenta (60) días calendarios, Se deberá informar de esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento de dicho término, expresándole, a través de una comunicación o mediante correo electrónico, los motivos de la demora y señalando a la vez un plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder al mismo plazo establecido inicialmente.
- El responsable de la atención de la solicitud debe informar sobre el avance en gestión y/o respuesta definitiva al Coordinador de SST y/o auxiliar de información, si la solicitud se registró en Codazzi o al Asistente Administrativo si se hizo en Valledupar. Ellos deben registrar la solución 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 de SST y/o Auxiliar de Información en oficina de Codazzi o por el asistente administrativo en Valledupar.

- 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 dará (1) un mes plazo y cerrará la solicitud, haciendo la anotación respectiva en los registros correspondientes.





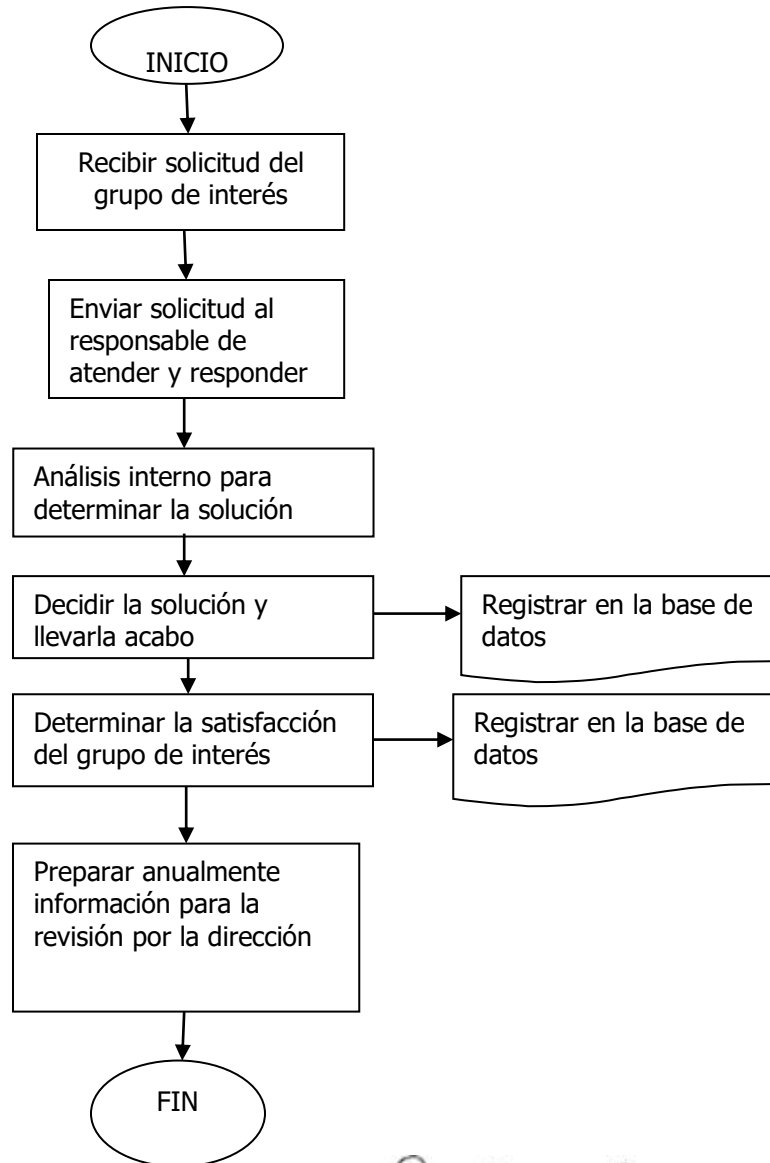
**PALMERAS DE LA CARTUJA S.A.S**  
**COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Código: PC-RH-PR-  
Versión: 5  
Vigente desde: oct 2021  
Página 9 de 10

- Una vez se haya dado respuestas a la solicitud, se debe registrar en la base de datos, dentro de los quince (15) días calendario siguientes, así:
- Si la respuesta a la solicitud correspondió exactamente a lo pedido, el coordinador de SST y/o auxiliar de información (en Codazzi) o el asistente Administrativo (en Valledupar) registrarán la verificación como satisfactoria.
- En el caso de las respuestas a las solicitudes hayan sido negativa Asistente Administrativo (en Valledupar) o el Coordinador de seguridad y salud en el trabajo (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.
- La Coordinadora de seguridad y salud en el trabajo 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**

Ver el flujograma en la página siguiente.



*Juan Manuel Lacouture*  
JUAN MANUEL LACOUTURE

Elaboró: MARTHA LILIANA QUEVEDO S.	Aprobó: JUAN MANUEL LACOUTURE D.
Cargo: Coordinadora de SST	Cargo: Gerente General
Fecha: octubre 2021	Fecha: 21 octubre 2021