
	CONSULTA Y COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN GENERAL DEPARTAMENTO: RESPONSABILIDAD SOCIAL	CÓDIGO: PRO-RS-CC-002	
FECHA DE EMISIÓN: 20/10/2021	Revisión 1	Página 1 de 5

GLOSARIO:

- **Comité de Ética:** Comité integrado para dar atención, investigar y tomar decisiones al respecto de los reportes levantados. Está constituido por Dirección de Prolade, Gerencia Financiera y Gerencia Agrícola.
- **Comunicación:** Proceso de transferencia de información interactiva a través de diferentes canales.
- **Consulta:** Búsqueda documentación o datos sobre algún asunto o materia relacionado con las actividades que desarrolla la empresa
- **Partes interesadas (Stakeholders):** Persona o grupo de personas con un legítimo interés demostrable o que está directamente afectado por las actividades de una organización y las consecuencias de estas actividades
Ejemplo: Clientes, Proveedores, Comunidades, Vecinos, Entidades gubernamentales, Asociaciones civiles.
- **Colaboradores:** Persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación.
- **Personal responsable:** Puesto que dará respuesta a las consultas emitidas por las partes interesadas
- **Comunidades / Clientes / Proveedores / Otro:** Jefatura de Responsabilidad Social
- **Laboral:** Gerencia de Recursos Humanos
- **Tablero de Comunicación:** Estructura ubicada en las fincas, donde se fijan anuncios sobre las respuestas de las consultas emitidas a las partes interesadas.

NORMATIVIDAD APLICABLE:

- No aplica

	CONSULTA Y COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN GENERAL DEPARTAMENTO: RESPONSABILIDAD SOCIAL	CÓDIGO: PRO-RS-CC-002	
FECHA DE EMISIÓN: 20/10/2021	Revisión 1	Página 2 de 5

1. PRIMER NIVEL: VISIÓN GENERAL – RELACIÓN ÁREAS RESPONSABLES



1.1 CONSULTA Y COMUNICACIÓN

OBJETIVO:

Responder a las comunidades y/o partes interesadas sus consultas o temas de interés relacionados con las actividades de la empresa, para transmitir información clara, oportuna y concisa de fácil comprensión.

ALCANCE:


Este procedimiento aplica para todas las partes interesadas que soliciten consultas o temas de interés del proceso productivo de la palma aceitera o la extracción del aceite.

INTERNO: Colaboradores de PROLADE

EXTERNO: Partes interesadas (Comunidades, Entidades gubernamentales, Asociaciones civiles, Clientes, proveedores) de PROLADE

LINEAMIENTOS:


- 1 Responsable (s) de Responsabilidad Social, realiza la difusión del procedimiento y menciona los medios de consulta para que las partes interesadas, emitan sus solicitudes a través del buzón físico y página web <https://prolade.com/>
- 2 Los siguientes documentos (entre otros posibles) deben estar disponibles en la unidad de certificación cuando se soliciten:
 - **Código de Ética**
 - **Políticas:**

	CONSULTA Y COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN GENERAL DEPARTAMENTO: RESPONSABILIDAD SOCIAL	CÓDIGO: PRO-RS-CC-002	
FECHA DE EMISIÓN: 20/10/2021	Revisión 1	Página 3 de 5

- Sostenibilidad
 - Integral
 - Derechos Humanos
 - Trabajo infantil
 - Libertad de asociación
 - Trabajo forzado
 - Igualdad laboral y NO discriminación
 - **Procedimientos:**
 - PQR´S
 - Consulta y comunicación
 - **Resumen Público AVC**
 - Entre otros.
- 3 Los tableros de comunicación estarán colocados en lugares estratégicos para que las partes interesadas puedan recibir sus consultas.
 - 4 Los buzones físicos, permitirán que las comunidades y/o partes interesadas emitan sus solicitudes, ya que dichos buzones estarán asegurados con candado, para que solo el responsable pueda abrirlo.
 - 5 El responsable para abrir los buzones será el área de **comité de ética**
 - 6 Cada vez que se apertura el buzón, se deberá llenar el **Concentrado de PQR´S** con código **PRO-RS-CB-014**
 - 7 Las quejas o sugerencias que lleguen a través del buzón físico serán recabadas la última semana de cada mes por Comité de Ética y se entregará a Responsabilidad Social y tendrán una repuesta máxima al mes siguiente.
 - 8 El tiempo de respuesta a las solicitudes será de 20 días hábiles, a partir de la fecha de recepción, independientemente del medio por el cual se haya realizado la consulta
 - 9 Se actualizará **PRO-RS-CR-011 Control de Recepción de PQR´S** del 1-5 de cada mes
 - 10 El Comité de Ética se reunirá de manera mensual, para dar soluciones y respuestas a las solicitudes generadas.
 - 11 Personal Responsable en coordinación con Responsabilidad social, dan respuesta a todas las solicitudes, de acuerdo con el canal que fueron emitidas.

NARRATIVA


No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-----	-----------	-------------

		CONSULTA Y COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN GENERAL DEPARTAMENTO: RESPONSABILIDAD SOCIAL		CÓDIGO: PRO-RS-CC-002	
FECHA DE EMISIÓN: 20/10/2021		Revisión 1	Página 4 de 5

INICIO DE PROCESO

1.1.1	Medios de consulta y comunicación	<p>RESPONSABLE Partes interesadas</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Podrán realizar sus consultas o temas de interés relacionadas con las actividades de la empresa, de acuerdo a los medios de comunicación que se mencionan a continuación:</p> <p>a) Buzón Físico: Estarán disponibles en las entradas de acceso de cada finca, con los formatos foliados correspondientes para que las partes interesadas puedan presentar sus solicitudes.</p> <p>1. Página Web: Podrán entrar a la página de https://prolade.com/ y en el apartado de contáctanos se podrá registrar con las opciones disponibles.</p> <p>Para la atención de las solicitudes es importante que sea lo más descriptivo posible, para facilitar el seguimiento y la respuesta oportuna.</p>
1.1.2	Recepción de la solicitud	<p>RESPONSABLE Responsabilidad Social</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Recepción las solicitudes de acuerdo al canal de comunicación que se menciona a continuación:</p> <p>a) Buzón Físico: Comité de Ética, revisa cada una de las solicitudes emitidas por las partes interesadas y determina las áreas de vinculación, se apoyará de Responsabilidad Social para el reporte de consultas para su seguimiento oportuno.</p> <p>b) Página web: Responsabilidad Social.</p> <p>Nota: Notificar a las partes interesadas, la recepción de mensaje recabado en el periodo, a través de los tableros de comunicación.</p>
1.1.3	Canalización de la información	<p>RESPONSABLE Responsabilidad Social</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Canaliza las solicitudes recibidas por las partes interesadas, de acuerdo al Personal Responsable.</p> <p>Nota: El tiempo de respuesta a las solicitudes será de 20 a 30 días hábiles, a partir de la fecha de recepción, independientemente del medio por el cual se haya realizado la consulta.</p>
1.1.4	Análisis y elaboración de respuesta	<p>RESPONSABLE Personal Responsable</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Reciben las solicitudes para dar seguimiento a la respuesta, de acuerdo con la información o consulta, emitida por las partes interesadas. Registran en el Reporte final de consultas, para validación del Comité de Ética.</p>

ANEXOS

	CONSULTA Y COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN GENERAL DEPARTAMENTO: RESPONSABILIDAD SOCIAL	CÓDIGO: PRO-RS-CC-002	
FECHA DE EMISIÓN: 20/10/2021	Revisión 1	Página 5 de 5

a) Anexo 1: Referencias:

- **PRO-RS-FPI-012** Formato para solicitud de PQRS para Partes Interesadas
- **PRO-RS-FC-013** Formato para solicitud de PQRS para Colaboradores
- **PRORS-CB-014** Concentrado de PPQRS de Buzón Físico
- **PRO-RS-FR-015** Formato para respuestas de PQRS
- **PRO-RS-CR-011** Control de Recepción de PQR'S

b) Anexo 2: Responsabilidades

DIFUNDIR	Responsabilidad Social- Recursos Humanos
VIGILAR EL CUMPLIMIENTO	Comité de Ética
ACTUALIZAR	Responsabilidad Social
AUTORIZAR EXCEPCIONES	Comité de Ética