1. **OBJETIVO**

Crear cultura de la adecuada comunicación y participación en todos los integrantes de la organización empleados, clientes, contratistas, proveedores y demás partes interesadas, promoviendo el uso correcto de los canales y conductos de comunicación.

1. **ALCANCE**

Aplica para todos los colaboradores, proveedores, contratistas, clientes, comunidades y todas las partes interesadas de la organización.

1. **DEFINICIONES**

* **Mesa redonda sobre aceite de palma sostenible (RSPO):** la fundación sin ánimo de lucro registrada en suiza que trabaja para mejorar globalmente la sostenibilidad de la producción y el uso del aceite de palma.
* **Actas:** herramienta de comunicación en las que se plasma la participación, discusión, conclusión y compromiso de todo tipo de reuniones o convocatorias que se realicen en la empresa.
* **Buzón PQRS:** recitáculo con seguridad instalado en la empresa en donde se depositan todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los empleados, proveedores, clientes, contratistas y partes interesadas de la compañía.
* **Comité:** medio de comunicación interpersonal que son coordinados por la gerencia.
* **Comunicación externa:** se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o promover sus productos y servicios.
* **Comunicación interna:** requisito de la norma en que la dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema integrado de gestión.
* **Colaborador:** son grupos de personas que trabajan en una empresa y se comprometen plenamente con sus objetivos y estrategias.
* **Comunicación reservada o confidencial:** es la comunicación que ingresa a través de la recepción dirigida a la empresa o a un empleado y cuyo contenido debe ser conocido únicamente por el destinatario involucrado en el trámite. Esta comunicación solo se definirá así, cuando en el sobre o empaque que la contiene haga explicita la categoría de confidencial y será radicada en el sistema con la información disponible del destinatario y remitente.
* **Comunicación urgente:** es la comunicación que de acuerdo con el grado de prioridad tiene un plazo de respuesta obligatoria y que por su implicación jurídica debe ser gestionada oportunamente, tales como, recursos interpuestos, tutelas o derechos de petición, documentos relacionados con el proceso de contratación, facturación para registro contable, etc.
* **Correspondencia personal:** son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a la empresa, a título personal. El contenido de esta correspondencia interesa únicamente al destinatario. Se clasificará así cuando el sobre o el empaque que la contiene haga explicita la categoría de personal. Esta correspondencia no se radica y no genera ningún trámite ni responsabilidad para la empresa.
* **Colaborador:** son grupos de personas que trabajan en una empresa y se comprometen plenamente con sus objetivos y estrategias.
* **Comunidad:** es un grupo o conjunto de individuos, seres humanos, familias, que comparten elementos en común, tales como un idioma, costumbres, valores, tareas, edad, ubicación geográfica, estatus social, roles. Por lo general en una comunidad se crea una identidad común, mediante la diferenciación de otros grupos o comunidades, que es compartida y elaborada entre sus integrantes y socializada.
* **Folletos:** es un impreso de varias hojas que sirve como instrumento divulgativo o publicitario
* **Gestión documental:** conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la empresa, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
* **Informe escrito:** el informe es un documento escrito (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información a un nivel más alto en una organización.
* **Llamados de atención**: es una instancia de aprendizaje o atención con proyección de mejorar.
* **Memorandos:** herramientas de comunicación que la gerencia y jefes de área utilizan para llamados de atención o disposiciones sobre la gestión humana.
* **Parte interesada**: individuo o grupo relacionado o afectado por actuaciones de la empresa, tanto externo como interno a la organización y que tienen un interés en el desempeño o éxito de ésta.
* **Proveedor:** es la [persona o](http://definicion.de/persona/) [empresa qu](http://definicion.de/empresa)e abastece con algo a otra [empresa o](http://definicion.de/proveedor/) a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin; básicamente existen dos tipos de proveedores, los de bienes, que son los que aportan, venden y surten de objetos o artículos tangibles y los de servicios que, como su propio nombre indica, no ofrecen algo material sino una actuación que permite que sus clientes puedan desarrollar su actividad con total satisfacción.
* **Reuniones:** medio de comunicación interpersonal que se utiliza para establecer contacto con el personal vinculado a la empresa mediante contrato laboral o cualquier otro sistema de contratación en el que la empresa a través de la comunicación deba llegar al personal.
* **Radicación de correspondencia:** procedimiento mediante el cual se asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas dejando constancia de la fecha, hora de recibido o envío con el propósito de asegurar su trámite.

1. NORMAS Y/O DOCUMENTOS ASOCIADOS

* Norma NTC OHSAS 18001:2007
* Resolución 1016 de 1989 Ministerio de la Protección Social
* Resolución 1401 de 2007 Ministerio de la Protección Social
* Decreto 1295 de 1994 Ministerio de la Protección Social
* Resolución 2013 de 1986 Ministerio de la Protección Social
* Principios y Criterios Para la Producción de Aceite de Palma Sostenible P&C RSPO

1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Es responsabilidad del jefe de Sostenibilidad y el Jefe de Gestión Humana, el correcto desarrollo de este procedimiento trabajando de la mano con los Jefes de área, así como de la Gerencia de hacer seguimiento a este procedimiento.

1. **METODOLOGÍA**

Las actividades de Comunicación, Participación y Consulta están orientadas a informar, difundir y sensibilizar los conceptos, documentos, políticas y demás temas de interés, manejados involucrando a todas las partes interesadas, tanto Internas como Externas de la compañía.

Las partes interesadas identificadas son las siguientes:

* Colaboradores
* Accionistas
* Proveedores
* Comunidad de Alto de Manacacias

Los siguientes documentos pueden solicitarse a través de la página web <https://ocarrava.com/> en la sección de **contáctanos**:

* Títulos de propiedad / derechos de uso
* Planes de salud y seguridad ocupacional
* Planes de evaluación de impacto relacionados con impactos sociales y ambientales
* Documentación sobre AVC
* Planes de prevención y reducción de contaminación
* Detalles de reclamos y quejas
* Procedimiento de negociación
* Planes de mejora continua
* Resumen público del informe de evaluación de certificación
* Política de derechos humanos

* 1. **COMUNICACIÓN INTERNA**

Es importante tener en cuenta que la gestión de la comunicación interna solo será efectiva si se cumplen los siguientes requisitos:

* Claridad en los mensajes. Que sean contundentes y asertivos.
* Transparencia en la intención de la comunicación.
* Respeto a las jerarquías de la organización.
* Oportunidad de la información.
* Tono y actitud con el cual se va a compartir el mensaje.
* Ante las dudas o malentendidos, preguntar y aclarar.
* Expresar con cortesía.
* Tranquilidad en la expresión.
* Escuchar con respeto y sin interrupciones.

**6.1.2 COMUNICACIÓN EXTERNA**

Para la divulgación de la información en la comunicación externa, se deberá tener en cuenta las siguientes disposiciones:

Los únicos voceros oficiales para comunicar información enfocada al público externo estarán ejercidos por quien ocupe el cargo de Jefe de Sostenibilidad y Jefe de Gestión Humana y la persona que éste delegue para casos particulares.

La solicitud de la información será basada en el principio de resguardo y protección de la organización, por lo que el suministro de esta será evaluado según los riegos que de una manera u otra puedan impactar sobre los activos de la empresa.

* 1. **CANALES DE COMUNICACIÓN**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE COMUNICACIÓN** | **QUE SE COMUNICA** | **QUIEN COMUNICA** | **A QUIEN COMUNICA** | **MEDIOS DE COMUNICACIÓN** |
| Circulares | Novedades y directrices | Responsable de cada área | Todo el personal de la organización y demás partes interesadas | Vía correo electrónico  Carteleras  Redes Sociales |
| Llamados de atención verbal o escrita | Incumplimientos a normas y reglamentos | Responsable de cada área | Personal de la organización. | Presencial área Gestión Humana |
| Memorando | Falta repetitiva de incumplimiento a normas y reglamentos | Jefe de Gestión Humana | Personal de la organización | Presencial área Gestión Humana |
| Certificaciones | Laborales de: Tiempo, salario y tipo de contrato.  Relaciones comerciales | Jefe de Gestión Humana, Gerencia. | Todo el personal de la organización y demás partes interesadas. | Portal Autogestión  Presencial área Gestión Humana  Correo electrónico  Acuerdos comerciales |
| Carteleras informativas | Circulares, políticas, reglamentos, normas, indicadores, peligros. | Responsable de cada área | Todo el personal de la organización y demás partes interesadas. | Carteleras  Redes Sociales  Inducciones (Socializaciones) |
| Folletos | Información de interés | Responsable de cada área | Todo el personal de la organización y demás partes interesadas. | Carteleras  Redes Sociales  Inducciones (Socializaciones) |
| PQRS | Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias | Todo el personal de la organización y demás partes interesadas. | Área de Sostenibilidad | Buzones de Sugerencias  Redes Sociales |
| Informes | Información específica y detallada de las actividades de cada proceso. | Responsables de áreas. | Responsable de procesos, directivas, clientes y proveedores | Correos corporativos |
| Formatos | Información registrada | Responsables de áreas y procesos. | Todo el personal de la organización y demás partes interesadas. | Correos Corporativos  Líder de cada área |
| Reuniones y charlas | Novedades, información de procesos, toma de decisiones y compromisos adquiridos. | Responsable de áreas y demás partes interesadas | Todo el personal de la organización y demás partes interesadas. | Verbal presencial con soporte de acta de reunión y/o listado de asistencia |
| Correo electrónico | Textos, archivos o diferentes documentos que se manejan con las áreas de la empresa. | Responsable de áreas y demás partes interesadas | Todo el personal de la organización y demás partes interesadas | Correos Corporativos |
| Red telefónica | Temas de interés laboral, social y comercial. | Responsable de áreas y demás partes interesadas | Todo el personal de la organización y demás partes interesadas | Teléfonos corporativos |

* 1. **METODOLOGÍA**
* Identificar aspectos generales a comunicar.
* Realizar la comunicación teniendo en cuenta los canales de comunicación manejados en la empresa.
* Las comunicaciones tendrán enfoque para ser cordiales, claras, precisas y concisas. La comunicación debe ser oportuna ya que si es muy temprana o tardía puede conllevar a prácticas inadecuadas por desconocimiento o por olvido.
* Realizar participación en los mecanismos creados para tal fin.
* Definir la información a comunicar por medio de reuniones con los interesados de acuerdo con las necesidades de cada área.
* De acuerdo con la información que se necesita o desea comunicar, buscar los mecanismos, medios y canales apropiados, considerando los cargos del personal, niveles de escolaridad, la ubicación del personal, la importancia de la información y la necesidad de dejar la evidencia.
* Motivar al personal para el bienestar y/o satisfacción laboral de sus empleados y el incremento de su productividad, utilizando los siguientes reconocimientos:
  + **Campaña “PILOSOS”:** Se realizará reconocimiento público a todos aquellos empleados que se han distinguido por su compromiso con la empresa y el cumplimiento de los parámetros de seguridad, salud en el trabajo y sostenibilidad se les reconocerá como el empleado más piloso del mes y se publicará en las carteleras.
  + **Celebración de cumpleaños:** Los empleados que cumplan años en el mes, se les hará la celebración de cumpleaños junto con sus compañeros de manera trimestral, haciendo de este momento agradable para el colaborador.
  1. **TIEMPO PARA RESPONDER A SOLICITUDES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE SOLICITUD** | **AREA** | **TIEMPO DE RESPUESTA** | **OBJETIVO DE LA SOLICITUD** |
| Certificado laboral | Gestión Humana | Inmediato (Portal Autogestión)  3 días Directamente con Gestión Humana | Entregar la solicitud al colaborador que lo solicito. |
| Permisos | Gestión Humana / jefes de Área | Inmediato | Dirigir solicitud al jefe del área en que se desempeña y notificar al área de gestión humana. |
| Solicitudes PQRS | Gestión Humana/ Sostenibilidad | 2 semanas | Recibir las sugerencias, peticiones, quejas o reclamos mediante los formatos y darles una solución viable. |
| Anticipos por Calamidades | Gestión Humana | Inmediata | Se realizará anticipo única y exclusivamente en caso de calamidad. |

* 1. **MEDIOS DE CONTACTO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Dirección Sede Bogotá** | Calle 94 A # 11ª-73 Piso 2 |
| **Celular** | 3160239059 |
| **Correo Electrónico** | ambiental@sansebastiano.co |
| **Dirección Sede Administrativa** | Km2 Carretera del amor Villavicencio |
| **Celular Villavicencio** | 3174957279 |
| **Gestión Humana** | 3183381423 |
| **Dirección Plantación** | Km 38 Vía Rubiales, Se Desvía a la Izquierda 17Km+ |
| **Correo Electrónico Plantación** | ambiental@sillatava.com |
| **Celular Plantación** | 3155825459 |
| **Facebook** | Cluster Plama GHmass |
| **Instagram** | Sostenibilidad Cluster Palma  Cluster\_palmaghmass |
| **Página Web** | <https://ocarrava.com/> |

1. **DOCUMENTOS Y/O REGISTROS DE REFERENCIA**

* PO-PR-SO-04 Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos
* PO-FR-SO-30 Formato nombramiento oficial responsable de comunicaciones

1. **ANEXO**

PO-FR-SO-30 Formato nombramiento oficial responsable de comunicaciones Firmado

1. **CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA DE ACTUALIZACIÓN** | **ELABORÓ** | **CAMBIOS REALIZADOS** |
| 0 | Julio 2018 | Yennyfer Granados | VERSIÓN ORIGINAL |
| 1 | Mayo 2023 | Yennyfer Granados | Se agregan Medios de comunicación |
| 2 | Junio de 2024 | David Alejandro Rojas | Actualización de formato |