	Sistemas de Gestión	Código	P-S-RP-03
		Versión	09
	Suministro de Información, Mecanismos de Comunicaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Externas	Fecha	30/03/2021
		Página	1 de 5

PROPÓSITO Y ALCANCE

Establecer un mecanismo para suministrar información, comunicaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la finalidad de:

- ✓ Proporcionar la información relevante a los aspectos ambientales, sociales, legales e inocuidad de los productos,
- ✓ Atender consultas, solicitudes de peticiones, dudas o quejas y sugerencias derivadas de las operaciones de la empresa.
- ✓ Mostrar desempeño de la empresa en estos ámbitos.
- ✓ Establecer los mecanismos para la realización de la actualización del plan de gestión y monitoreo social y ambiental.

Este documento es aplicable a Hondupalma, las 30 bases asociadas, cultivadores, procesadores, clientes, comunidades, productores de fruta fresca de palma y otras partes interesadas que pudiesen verse o percibirse impactadas por nuestras operaciones.

RESPONSABILIDADES

Gerencia General es responsable de velar por el cumplimiento de lo establecido en este documento.


Relaciones Públicas es el oficial designado por la Gerencia y es responsable de las consultas y comunicaciones establecidas en este procedimiento.

Las áreas gestoras de Hondupalma/ECARA que reciban consultas, solicitudes de peticiones, dudas o quejas y sugerencias deben remitirlas al departamento de Relaciones Públicas para que las mismas sean administradas por este departamento.

Las partes interesadas realizarán solicitudes de información, así como quejas, denuncias y sugerencias, bajo los lineamientos establecidos en este procedimiento.

La Administración de las empresas afiliadas darán seguimiento a las solicitudes de información, consultas, solicitudes de peticiones, dudas o quejas y sugerencias que les apliquen, esta información será reportada al oficial designado por Hondupalma para consolidar estadísticas sobre la gestión de los temas antes mencionados. Este reporte debe ser enviado mensualmente.

Las autoridades competentes son responsables de intervenir en caso de que en un conflicto no haya una solución interna.

	Sistemas de Gestión	Código	P-S-RP-03
		Versión	09
	Suministro de Información, Mecanismos de Comunicaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Externas	Fecha	30/03/2021
		Página	2 de 5

ACCIONES Y MÉTODOS

1. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN

a. Información disponible al público:

Toda Información de interés del público con respecto a la inocuidad de los productos y aspectos sociales, ambientales o legales será analizada y proporcionada siempre y cuando dicha información no sea de carácter confidencial que pueda afectar a los intereses de la empresa, la información mínima a disposición del público es la siguiente:

1. Títulos de propiedad/derechos de uso (Criterio 4.4)
2. Planes de salud y seguridad ocupacional (Criterio 3.6)
3. Planes y evaluaciones de impacto relacionados con impactos sociales y ambientales (Criterio 3.4)
4. Documentación sobre AVC y ARC (Criterio 7.12)
5. Planes de prevención y reducción de la contaminación (Criterio 7.10)
6. Detalles de reclamos y quejas (Criterio 4.2)
7. Procedimientos de negociación (Criterio 4.6)
8. Planes de mejora continua (Criterio 3.2)
9. Resumen público del informe de evaluación de la certificación
10. Política de derechos humanos (Criterio 4.1)
11. Resultados de los procesos de CLPI
12. Resultados de los EISA
13. Distribución por genero de todos los trabajadores
14. Programas de apoyo para pequeños productores

b. Solicitud de la información:

Las partes interesadas que necesiten acceder a la información antes mencionada deben llenar el formulario **F-S-RP-02** (Solicitud de Información), de la siguiente manera:


- ✓ La solicitud será entregada a la Dirección de Relaciones Públicas o a un representante de las empresas afiliadas.
- ✓ Una vez autorizada la solicitud, se notificará al solicitante en un plazo no mayor a 15 días, lo que se haya determinado a través de los siguientes medios: teléfono o correo electrónico.
- ✓ Todos los registros utilizados para este fin serán archivados como evidencia de la administración de la información suministrada.

2. MECANISMO DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA

Con la finalidad de crear un vínculo con las comunidades y partes interesadas, se establecen los lineamientos que tienen como propósito conocer las opiniones de las partes interesadas para ser tomadas en cuenta en la realización de los planes de responsabilidad social empresarial que serán desarrollados.

a. Identificación de Partes Interesadas

La lista de las partes interesadas se establece y actualiza de la siguiente manera:

	Sistemas de Gestión	Código	P-S-RP-03
		Versión	09
	Suministro de Información, Mecanismos de Comunicaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Externas	Fecha	30/03/2021
		Página	3 de 5

1. Se hace una convocatoria a los miembros del equipo revisor (gerente general, relaciones públicas (responsable de la gestión social), departamento de agricultura, los representantes de las empresas afiliadas a Hondupalma).
2. Se realiza una revisión del listado vigente para identificar cambios en algunas partes interesadas dando de baja o ingresando nuevos.
3. El listado vigente será la base para determinar el alcance de las partes interesadas a consultar para el desarrollo del estudio de impacto social.
4. La actualización del listado de partes interesadas se realizará anualmente.

b. Recopilación de información

Con la finalidad de crear participación en los planes de Responsabilidad Social Empresarial, Hondupalma y sus bases afiliadas, determinan como mecanismo para la realización de la actualización del plan de gestión y monitoreo social y ambiental los siguientes pasos:

1. Realizar una revisión de los actores sociales y ambientales con el fin de actualizar el listado de contactos a ser consultados previo al desarrollo de la consulta para actualización.
2. Planificar con la persona encargada de realizar la actualización (recurso interno o externo), la logística para la convocatoria y la agenda a desarrollar durante el taller de consulta.
3. Durante la actualización realizar una presentación a los convocados con el propósito de ponerlos en contexto de la organización y las actividades que realiza en pro del desarrollo social y ambiental de la zona.
4. La captación de información se realiza por los siguientes métodos:
 - a. Encuestas
 - b. Grupos Focales
 - c. Entrevistas individuales
 - d. Consulta Pública

c. Diseño del plan de gestión y monitoreo social y ambiental


Para el diseño de planes es considerada toda la información recopilada a través de los métodos antes descritos, la cual es analizada en función de dar respuesta a los impactos negativos que nuestras operaciones generan, de igual manera esta información también es considerada para crear mecanismos de desarrollo comunitario en temas de interés como ser: educación, salud, infraestructura vial y otras variables que puedan considerarse como indicadores de desarrollo.

Los planes resultantes serán diseñados y acordados con las partes interesadas, de tal manera que las acciones definidas en el plan den respuesta a las prioridades que ambas partes hayan acordado.

Una vez definido el plan, se dará seguimiento al cumplimiento de los plazos establecidos para cada una de las actividades programadas.

3. QUEJAS EXTERNAS

Con la finalidad de atender las quejas que pudieran generar nuestras operaciones, se determinan los mecanismos para la administración de estas.

	Sistemas de Gestión	Código	P-S-RP-03
		Versión	09
	Suministro de Información, Mecanismos de Comunicaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Externas	Fecha	30/03/2021
		Página	4 de 5

a. Canales de comunicación:

- ✓ Buzón de quejas que está ubicado en las afueras de las oficinas principales de Hondupalma E.C.A.R.A., Planteles Industriales, Instalaciones de Divisiones Agrícolas, Bascula de Siempre Viva, Bascula de Calan y Bascula de Nola. Estos buzones serán revisados quincenalmente por el oficial de Relaciones Públicas con el acompañamiento de un miembro de la comisión mixta y será evidenciada mediante el **F-S-RP-11** (Acta de Apertura Buzón de Peticiones, Quejas y Reclamos).
- ✓ Buzones ubicados en las empresas asociadas (La revisión de los buzones se realizará cada semana por los responsables asignados por cada empresa y se evidenciará mediante el **F-S-RP-11** (Acta de Apertura Buzón de Peticiones, Quejas y Reclamos).
- ✓ Correo electrónico relacionespublicas@hondupalmahn.com,
- ✓ Teléfono 2648-4016, 2648-4000
- ✓ Departamento de Relaciones Públicas de Hondupalma
- ✓ Oficinas Administrativas de las empresas asociadas

Nota 1: Se determina un máximo de 15 días a partir de la apertura del buzón para notificar a los afectados el plan de acción que da respuesta a la queja.

Nota 2: Las quejas de clientes se manejarán de acuerdo con lo establecido en el **P-14** (Procedimiento de Quejas).


i. Toma de solicitudes de peticiones, dudas o quejas, reclamos y sugerencias

Utilizando los mecanismos de comunicación antes mencionados, todas las partes interesadas podrán manifestar sus solicitudes de peticiones, dudas o quejas, reclamos y sugerencias que nuestras operaciones pudieran estar generando, las cuales se registrarán en el formato **F-S-RP-03** (Solicitud de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias).

Nota: Toda parte interesada que manifieste quejas o reclamos y las mismas consideren necesario, tendrán la opción de acceso a asesoramiento independiente de carácter jurídico o técnico, la posibilidad de que los reclamantes escojan individuos o grupos que les apoyen o actúen como observadores, así como la opción de una tercera parte como mediadora, todo lo anterior con la finalidad encontrar la mejor solución.

ii. Análisis de las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Una vez que la solicitud de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias han sido documentadas, se procede a su análisis para determinar las acciones que darán respuesta a la situación expuesta. Después de haber determinado las acciones se le notificará al afectado en un plazo no mayor a 15 días, cuáles son las acciones que dan respuesta, utilizando como medios de comunicación, correo electrónico, teléfono o el que indique el afectado en el registro de la solicitud de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Así mismo se le dará a conocer las fechas en las que se estima realizar las acciones.

	Sistemas de Gestión	Código	P-S-RP-03
		Versión	09
	Suministro de Información, Mecanismos de Comunicaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Externas	Fecha	30/03/2021
		Página	5 de 5

iii. Seguimiento y cierre de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Una vez informadas las acciones, el oficial de relaciones públicas dará seguimiento para el cumplimiento de estas y se comunicará al solicitante que las acciones fueron concluidas y se firmará el documento dando por cerrada la solicitud de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

Nota: En caso de que la queja o reclamo sea de carácter anónimo, se documentará y se comunicará el resultado de esta mediante un aviso en el sitio donde se tomó la queja.

iv. Intervención de autoridades competentes

En caso de que un conflicto no se resuelva internamente se acudirán a las autoridades para seguir las instancias legales correspondientes.

Nota: Este procedimiento será socializado anualmente con las partes interesadas.

DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

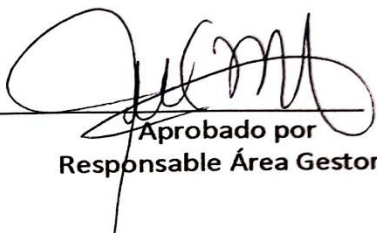
P-14 (Procedimiento de Quejas)

REGISTROS:

Registro	Área	Tiempo de Retención
F-S-RP-02 (Solicitud de Información)	Relaciones Públicas y Bases Afiliadas	3 años
F-S-RP-03 (Solicitud de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)	Relaciones Públicas y Bases Afiliadas	3 años
F-S-RP-04 (Partes Interesadas de Hondupalma de Sus 30 Empresas)	Relaciones Públicas	3 años
F-S-RP-11 (Acta de Apertura Buzón de Peticiones, Quejas y Reclamos)	Relaciones Públicas y Bases Afiliadas	3 años


 Revisado por
 Gerente de Sistemas de Gestión




 Aprobado por
 Responsable Área Gestora