	Sistemas de Gestión	Código	P-S-RP-03
		Versión	03
	Procedimiento de Suministro de Información, Mecanismos de Comunicaciones y Quejas Externas	Fecha	21/09/2017
		Página	1 de 5

PROPÓSITO Y ALCANCE

Establecer un mecanismo de comunicación con los clientes, comunidades y otras partes interesadas que permitan proporcionar la información relevante a *la inocuidad de los productos, aspectos ambientales, sociales y legales*, para mostrar el desempeño de la empresa en estos ámbitos. De igual manera atender consultas, solicitudes de apoyo, dudas o quejas y sugerencias derivadas de las operaciones de la empresa.

Este documento es aplicable a Hondupalma y cultivadores, procesadores, clientes, comunidades locales y otras partes interesadas que pudiesen verse 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 la administración de este procedimiento.

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

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


Administración de las empresas afiliadas darán seguimiento a las solicitudes de información, consultas, solicitudes de apoyo, 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 deberá ser enviado mensualmente.

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:

	Sistemas de Gestión	Código	P-S-RP-03
		Versión	03
	Procedimiento de Suministro de Información, Mecanismos de Comunicaciones y Quejas Externas	Fecha	21/09/2017
		Página	2 de 5

- ✓ Contratos entre administradores del sistema y los pequeños propietarios (Criterio 1.2).
- ✓ Títulos de tierra/Derechos de uso de pequeños propietarios (2.2).
- ✓ Materiales de capacitación en manejo integrado de plagas (MIP) y USO seguro de agroquímicos (4.6).
- ✓ Plan de salud y seguridad (4.7).
- ✓ Planes y evaluaciones de impacto relacionados con impactos sociales y ambientales (5.1, 6.1, 7.1, 7.3).
- ✓ Planes de prevención de contaminación (5.6).
- ✓ Detalles de quejas y reclamos (6.3).
- ✓ Procedimiento de negociación (6.4).
- ✓ Procedimiento para calcular precios, y para calificación de racimos de fruta fresca (RFF) (6.10).
- ✓ Registros al día de las deudas y de los repagos, cargos y tarifas (6.10).
- ✓ Plan de mejoramiento continuo (8.1).

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 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 finalidad 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 actores

Esta identificación se determina con la participación de los representantes de las empresas afiliadas a Hondupalma, considerando el rango de acción de las operaciones de cada una de ellas, establecido en el formato **F-S-RP-04** (Formato de Actores Sociales de Hondupalma de Sus 30 Empresas).

	Sistemas de Gestión	Código	P-S-RP-03
	Procedimiento de Suministro de Información, Mecanismos de Comunicaciones y Quejas Externas	Versión	03
		Fecha	21/09/2017
		Página	3 de 5

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 de captación de información los siguientes métodos:

- a. Encuestas
- b. Grupos Focales
- c. Entrevistas
- d. Consulta Pública
- e. Diseño de Planes de Responsabilidad Social Empresarial

Para el diseño de planes de Responsabilidad Social Empresarial 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 las mismas.

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 e Instalaciones de Divisiones Agrícolas ubicadas en Pajuales. Estos buzones serán revisados todos los lunes de cada semana, dicha revisión será evidenciada mediante el **F-S-RP-11** (Acta de Apertura Buzón de Peticiones, Quejas y Reclamos).*
- ✓ *Buzones ubicados en las empresas asociadas (Esta revisión la realizan 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, Fax 2648-4007

	Sistemas de Gestión	Código	P-S-RP-03
		Versión	03
	Procedimiento de Suministro de Información, Mecanismos de Comunicaciones y Quejas Externas	Fecha	21/09/2017
		Página	4 de 5

- ✓ Departamento de Relaciones Públicas de Hondupalma
- ✓ Oficinas Administrativas de las empresas asociadas

Nota 1: Por la frecuencia de la apertura del buzón, se determina un máximo de 15 días para notificar a los afectados sobre el plan de acción que da repuesta a la queja.

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

i. Toma de solicitudes de apoyo, dudas o quejas y sugerencias

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

ii. Análisis de las solicitudes de apoyo, dudas o quejas y sugerencias

Una vez que la solicitud de apoyo, dudas o quejas 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 cuales 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 apoyo, dudas o quejas y sugerencias. Así mismo se le dará a conocer las fechas en las que se estima realizar las acciones.

iii. Seguimiento y cierre

Una vez informadas las acciones, se dará seguimiento para el cumplimiento de las mismas y se comunicará al solicitante que las acciones fueron concluidas y se firmará el documento dando por cerrada la solicitud de apoyo, dudas o quejas y sugerencias.

DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

P-14 (Procedimiento de Quejas)

 HONDUPALMA / E.C.A.R.A.	Sistemas de Gestión	Código	P-S-RP-03
		Versión	03
	Procedimiento de Suministro de Información, Mecanismos de Comunicaciones y Quejas Externas	Fecha	21/09/2017
		Página	5 de 5

REGISTROS:

Registro	Área	Tiempo de Retención
F-S-RP-02 (Solicitud de Información)	Relaciones Públicas y Bases Afiliadas	3 años
F-S-RP-03 (Quejas Externas)	Relaciones Públicas y Bases Afiliadas	3 años
F-S-RP-04 (Formato de Actores Sociales de Hondupalma de Sus 30 Empresas)	Relaciones Públicas	3 años
<i>F-S-RP-11 (Acta de Apertura Buzón de Peticiones, Quejas y Reclamos)</i>	<i>Relaciones Públicas y Bases Afiliadas</i>	<i>3 años</i>


Revisado por
Gerente de Sistemas de Gestión




Aprobado por
Responsable Área Gestora

