


PROCESO	Recursos Humanos	CÓDIGO	P-CIE-RRHH-05		SGI	
PROCEDIMIENTO	Comunicación Interna y Externa para ACEYDESA y Plantaciones	REVISIÓN	1	Sept,2014		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

Nombre del Procedimiento: Comunicación Interna y Externa para ACEYDESA y sus Plantaciones Socias.

Propósito:

Este procedimiento tiene por objeto establecer los criterios y las responsabilidades para asegurar una correcta y transparente comunicación interna en ACEYDESA, así como regular y asegurar la comunicación externa entre ACEYDESA y terceras partes.

Alcance:

Este procedimiento de comunicación Interna y Externa, es de aplicación a toda la organización de ACEYDESA y PLANTACIONES desde la emisión y recepción de las comunicaciones relacionadas con:

1. Comunicar las políticas, objetivos y metas a todo el personal que labora en planta y a partes interesadas.
2. Comunicar sobre la producción sostenible a todas las partes interesadas.
3. Decidir y responder a las preocupaciones del personal en cuestiones relativas a gestión responsable.
4. Comunicar los resultados de carácter general de las auditorias y revisiones del sistema de gestión a todas las partes involucradas.
5. Dar a conocer la política de producción responsable y sostenible y los aspectos más relevantes del sistema de gestión a empleados y partes interesadas.
6. Brindar transparencia en las comunicaciones emitidas a partes internas como externas
7. Y otras que se presenten.

Responsables: Área Social de ACEYDESA- Administradores o dueños de fincas

Definiciones:


Administrador de finca:

Es la persona contratada por el socio o dueño de la finca, encargada de dirigir, corregir y administrar todas las actividades concernientes al proceso de cultivo en la fincas y es el puente entre ACEYDESA y el cultivo.

Comunicado de carácter Ambiental, Social, Productivo y Administrativo.

Toda información, incluyendo quejas, sugerencias, reclamos petición de información, etc. que se genere en ACEYDESA y PLANTACIONES, de carácter interno y externo

Elaboro	Coordinadores SGI	Firma :Coordinadores SGI	Fecha: Sept,2014	Revisión N-1
Reviso	Área Social	Firma: Área Social	Fecha:Sept,2014	

PROCESO	Recursos Humanos	CÓDIGO	P-CIE-RRHH-05		SGI	
PROCEDIMIENTO	Comunicación Interna y Externa para ACEYDESA y Plantaciones	REVISIÓN	1	Sept,2014		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

Comunicación Interna: Es la que se establezca cuando el emisor como receptor pertenezcan a los departamentos, áreas o servicios de los cuales consta ACEYDESA y las PLANTACIONES.

Comunicación Externa: Es divulgar información oportuna y relevante de una organización a los diferentes públicos externos con los que se relaciona. A través de la comunicación externa, una organización gestiona la imagen que quiere proyectar al mercado o a la sociedad.

Capataz / asistente del Administrador: Es la persona contratada por el dueño o socio de la finca, que se encarga de verificar que las actividades encomendadas por el administrador se estén cumpliendo a cabalidad en las fincas.


Parte interesada: Individuo o grupo relacionado o afectado por las actuaciones o resultados de las actividades realizadas de una organización, ya sean de índole ambiental, productivo, administrativo o social.

Supervisores: Son técnicos contratados por ACEYDESA, responsables de supervisar y verificar todas las actividades que se realizan en campo, se estén implementado de manera eficiente. Actividades como son:

- Control de calidad en fruto
- Control de plagas y enfermedades

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requerimientos y necesidades frente al producto que ofrece ACEYDESA.

Sugerencia. Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano, o empleado para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la empresa.

PROCESO	Recursos Humanos	CÓDIGO	P-CIE-RRHH-05		SGI	
PROCEDIMIENTO	Comunicación Interna y Externa para ACEYDESA y Plantaciones	REVISIÓN	1	Sept,2014		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

1. RESPONSABILIDADES

1.1- Gerente General en ACEYDESA

Es el responsable al interior de ACEYDESA, de emitir todas las comunicaciones relativas al comportamiento de las actividades ejecutadas dentro de la misma, y las cuales son dirigidas a clientes internos , externos y empleados.

1.2- Administrador de finca- en campo


En campo los responsables de recibir o de transmitir cualquier comunicación es el dueño de la finca, administrador o capataces de la misma quienes verifican cual es el grado de la comunicación recibida o brindada.

1.3- Área Social

- Encargado de la elaboración, mantenimiento y actualización continuada del archivo de comunicaciones, de carácter ambiental, social y productivo de ACEYDESA.
- Informar al área correspondiente sobre las comunicaciones recibidas en la planta de beneficio procedente de las plantaciones y partes interesadas.
- Brindar retroalimentación sobre las comunicaciones recibidos a las partes interesadas según el argumento de misma.

1.4 Supervisores de áreas de proceso de la planta extractora y administradores de las fincas.

- Socializar a los trabajadores bajo su cargo, toda información que sea transmitida a ellos por las áreas involucradas, y que sea de interés para los empleados.
- Asegurarse que los empleados bajo su cargo conozcan el sistema de comunicación vigente que consta de:
 1. Procedimiento de quejas y reclamos, consultas y sugerencias
 2. Procedimiento de Comunicación interna y externa
 3. Manual de comunicación interna y externa
 4. Procedimiento de solicitud y suministro de información a partes interesadas.
 5. Formato de solicitud de quejas , reclamos, consultas y sugerencias

PROCESO	Recursos Humanos	CÓDIGO	P-CIE-RRHH-05		SGI	
PROCEDIMIENTO	Comunicación Interna y Externa para ACEYDESA y Plantaciones	REVISIÓN	1	Sept,2014		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

6. Formato de solicitud de información

7. Formato de registro de quejas y reclamos consultas y sugerencias

1.5- Trabajadores de planta extractora, plantaciones y partes interesadas.

- En planta los empleados dan a conocer sus comunicados a través de la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad que está conformada por los empleados de las diferentes áreas de proceso como lo establece el ministerio de trabajo de Honduras.
- Otra opción de comunicar es a través de: sus jefes inmediatos de forma verbal, Líderes del Desarrollo Sostenible, o buzón de sugerencias ubicados en diferentes puntos estratégicos en la planta extractora y plantaciones.
- En fincas los trabajadores dan a conocer sus comunicados a los administradores en reuniones informativas. Así mismo se comunican a través de los supervisores de campo o encargados de la asistencia técnica contratados por ACEYDESA, que son utilizados como receptores de información para la misma desde campo. Igualmente tienen la opción de utilizar los buzones que existen en fincas.

2. PROCEDIMIENTO OPERATIVO COMUNICACIONES ENTREGADAS POR ACEYDESA-

2.1. Comunicaciones Internas en ACEYDESA


Las comunicaciones internas se realizan con el propósito de dar a conocer, entre otras, las actividades que la empresa está ejecutando o alguna instrucción puntual o política que se quiera adoptar en la empresa.

Estas comunicaciones son emitidas por las siguientes áreas:

- Administración
- Gerencia General
- Área Social
- Líderes del Desarrollo Sostenible.

2.2 Estas comunicaciones son canalizadas a través de los siguientes medios:

- Mensajes de texto,
- Vía teléfono
- Pizarras informativas
- Hojas volantes
- Correo electrónico o de forma personal con un tiempo de anticipación a las áreas involucradas.
- Memorando

PROCESO	Recursos Humanos	CÓDIGO	P-CIE-RRHH-05		SGI	
PROCEDIMIENTO	Comunicación Interna y Externa para ACEYDESA y Plantaciones	REVISIÓN	1	Sept,2014		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

- Radio
- Televisión

Si la comunicación es de carácter urgente se les comunica a los jefes o supervisores de las diferentes áreas involucradas de forma inmediata, para posteriormente estos informar a los interesados si lo requiere.

Para las comunicaciones telefónicas, se posee un listado de confirmación de las llamadas en donde se registra si el comunicado fue entregado directamente al interesado, se le entrego a una persona diferente o se dejó un mensaje de voz o similar.

3. En campo las comunicaciones internas, son realizadas por los dueños o administradores de la finca, técnicos de ACEYDESA, capataces que en algunos de los casos son asistentes del administrador, dichas comunicaciones son realizadas por medio de reuniones cortas con trabajadores de campo o interesados, estas se realizan con el propósito de dar a conocer el desempeño de las actividades realizadas y planeadas del proceso de cultivo en la finca.


Así mismo dar a conocer los procedimientos, formatos y toda la documentación requerida por el sistema.

Estas comunicaciones también son canalizadas en algunas veces por los capataces contratados por el dueño de la finca, que son los asistentes de los administradores de la misma.

3. Comunicaciones Externas de ACEYDESA

Todas las comunicaciones externas dirigidas desde ACEYDESA son emitidas por el personal administrativo autorizado, podrán ser utilizadas para responder a cualquier cuestión de carácter medioambiental, social, productivo o administrativo planteada por otras administraciones de entes externos como ser :

- *Organizaciones no gubernamentales*
- *Organizaciones estatales*
- *Patronatos de Comunidades Aledañas*
- *Instituciones educativas*
- *Productores*
- *Comunidad en general*
- *Proveedores*
- *Clientes*

PROCESO	Recursos Humanos	CÓDIGO	P-CIE-RRHH-05		SGI	
PROCEDIMIENTO	Comunicación Interna y Externa para ACEYDESA y Plantaciones	REVISIÓN	1	Sept,2014		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

3.1. Los departamentos responsables de emitir los comunicados externos de ACEYDESA son los siguientes:

- Gerencia General
- Administración
- Área Social
- Líderes Desarrollo Sostenible

4. PROCEDIMIENTO OPERATIVO -COMUNICACIONES RECIBIDAS POR ACEYDESA-

4.1. Recepción de comunicación externa de partes Interesadas en ACEYDESA.

La persona que recibe la comunicación la pondrá en conocimiento del Área Social, dependiendo de magnitud de la comunicación es remitida a la Gerencia General, Administración General, Líderes del Desarrollo Sostenible y posteriormente la pondrán al tanto al área o técnico que corresponda dar respuesta si ese fuera el caso.

La comunicación puede ser entregada de manera verbal, escrita o telefónicamente. Si es una queja recibida o un reclamo, se debe dar respuesta dentro del tiempo establecido directamente por ACEYDESA para ello.

4.3- En las fincas las comunicaciones externas son emitidas por el administrador quien utiliza los siguientes medios de comunicación.


- Correos electrónicos,
- Notificaciones por escrito,
- Memorando
- Vía telefónica
- Forma personal

Para las comunicaciones telefónicas, se posee un listado de confirmación de las llamadas en donde se registra si el comunicado fue entregado directamente al interesado, se le entrego a una persona diferente o se dejó un mensaje de voz o similar.

4.3- Recepción de comunicación externa de partes Interesadas en PLANTACIONES.

Estas comunicaciones son recepcionadas por el administrador, capataz o dueño de la finca, estas son evaluadas por el administrador y discutidas con los técnicos de ACEYDESA para su respuesta. Dependiendo la magnitud de la comunicación es enviada al dueño de la plantación para su respuesta oportuna. También son recepcionadas por medio del buzón de sugerencias ubicado en plantaciones.

La comunicación pueden comunicarse de manera verbal, escrita o telefónicamente. Si es una queja recibida o un reclamo, se debe dar respuesta dentro del tiempo establecido que son

PROCESO	Recursos Humanos	CÓDIGO	P-CIE-RRHH-05		SGI	
PROCEDIMIENTO	Comunicación Interna y Externa para ACEYDESA y Plantaciones	REVISIÓN	1	Sept,2014		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

15 días a partir del día en que se recibe, estas comunicaciones son contestadas directamente por el dueño o administrador de la plantación si ese fuera el caso, y por ACEYDESA cuando corresponda.

Los canales de comunicación utilizados por los interesados para emitir su comunicación son los siguientes:

- Correo electrónico
- Personalmente
- Por escrito
- Vía teléfono
- Buzón de sugerencias

Nota. Manejo del sistema documental

Los responsables del manejo de todo el sistema documental que conforma la normativa RSPO, son los Líderes del Desarrollo Sostenible en ACEYDESA, de la cual todo cambio o modificación que se requiera hacer debe ser comunicado a los mismos.

Los documentos suministrados no pueden ser modificados ni cambiados sin el previo aviso a los técnicos de campo así mismo a los responsables del sistema documental.

ACEYDESA y sus asociados, cuentan con métodos abiertos y transparentes de comunicación y consulta entre cultivadores y/o procesadores, comunidades locales y otras partes afectadas o interesadas.

ACEYDESA y sus Asociados, definió una política pública de igualdad de oportunidades, no acoso sexual y no a las demás formas de discriminación, manteniendo la confidencialidad en las denuncias relativas a este tipo de violaciones o faltas.


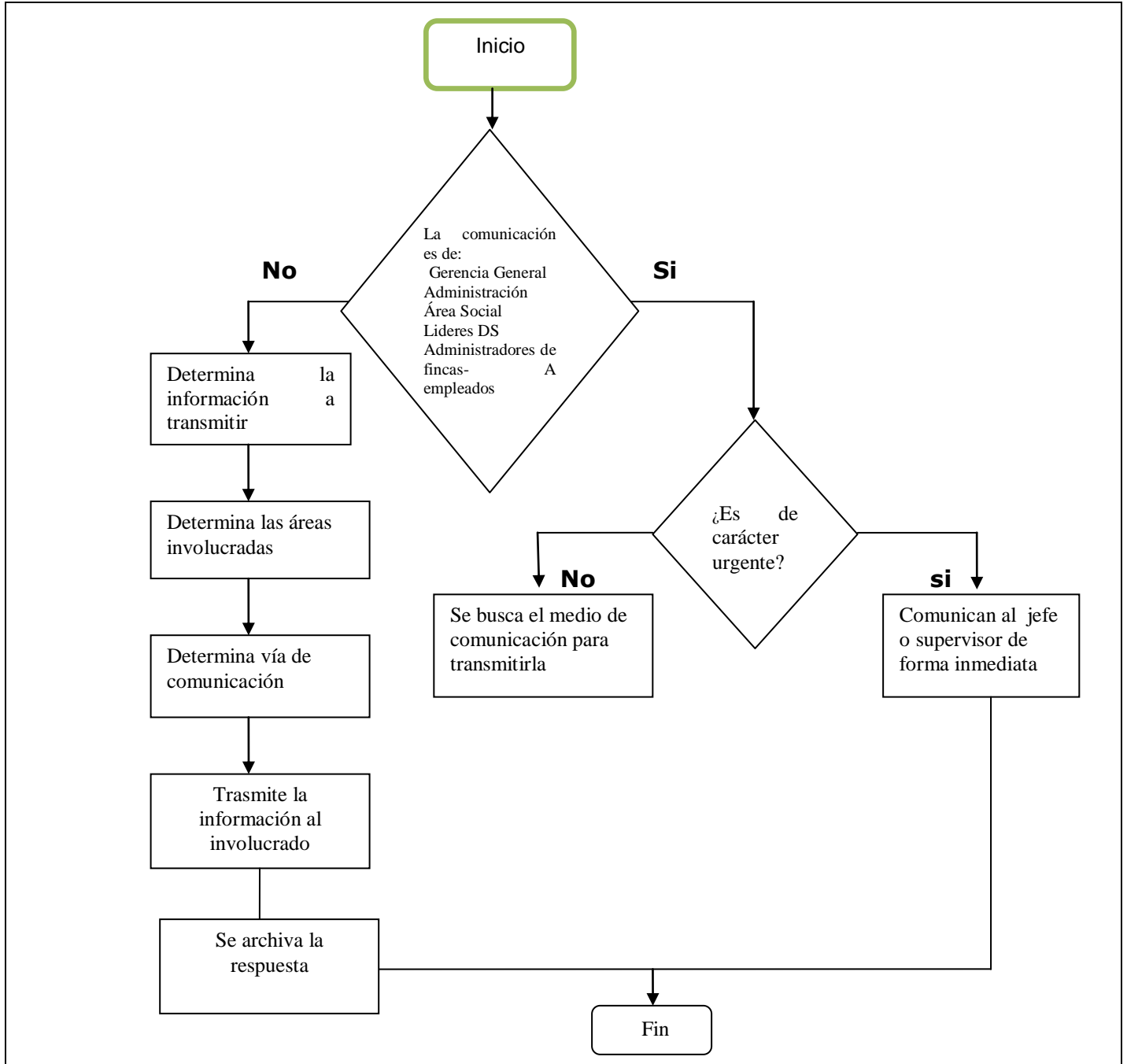
PROCESO	Recursos Humanos	CÓDIGO	P-CIE-RRHH-05		SGI	
PROCEDIMIENTO	Comunicación Interna y Externa para ACEYDESA y Plantaciones	REVISIÓN	1	Sept,2014		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

Diagrama de flujo – Comunicación Interna




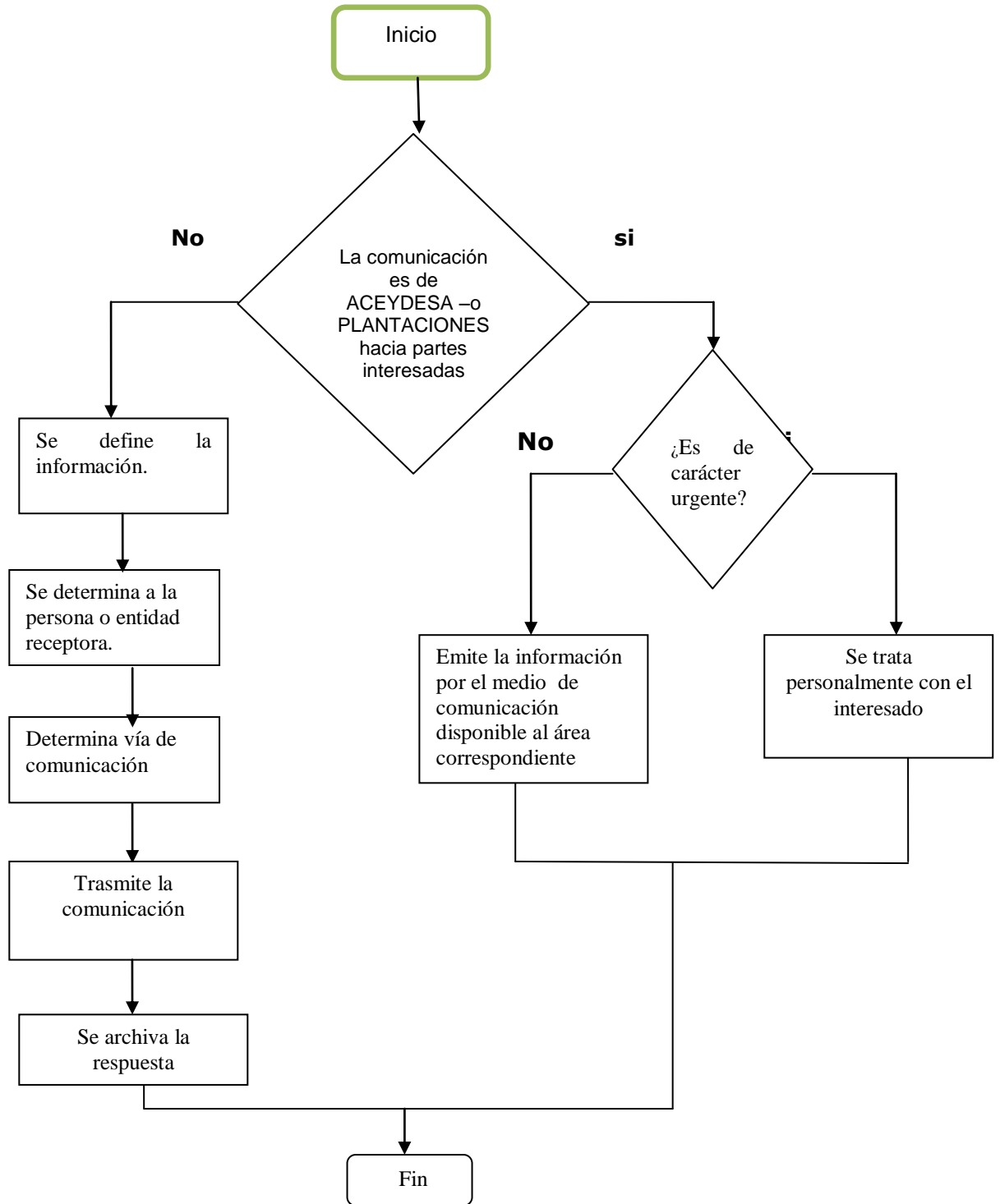

PROCESO	Recursos Humanos	CÓDIGO	P-CIE-RRHH-05		SGI	
PROCEDIMIENTO	Comunicación Interna y Externa para ACEYDESA y Plantaciones	REVISIÓN	1	Sept,2014		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

Diagrama de flujo- Comunicación Externa



PROCESO	Recursos Humanos	CÓDIGO	P-CIE-RRHH-05		SGI	
PROCEDIMIENTO	Comunicación Interna y Externa para ACEYDESA y Plantaciones	REVISIÓN	1	Sept,2014		
APRUEBA	Coordinadores del SGI	AUTORIZA	Gerencia/General			

3.3 Control de cambios efectuados en el procedimiento

Rev.	Fecha	Causa de la Modificación	Elaborado por:	Revisado y aprobado por:	Autorizado por :
1	Septiembre,2014	Se está dando inicio a la implementación del sistema gestión de la calidad como sistema de gestión integrado. SGI en planta extractora. Así mismo se adapta a los requisitos solicitados por la RSPO en planta extractora..	Coordinadores SGI	Coordinación Social. Coordinadores SGI	Gerencia General

3.4 Anexos

Los anexos asociados al presente procedimiento son los siguientes:

Anexo No-código	Descripción
1	PROTOCOLO DE COMUNICACIONES
2	Formato de solicitud de información
3	Formato de solicitud de quejas , reclamos, consultas y sugerencias
4	Trifolio de la comunicación interna y externa