

PROPÓSITO Y ALCANCE

Establecer un mecanismo de comunicación con los clientes, comunidades y otras partes interesadas que permitan proporcionar la información relevante a los aspectos ambiental, social y legal, 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 agroindustriales de la empresa.

Este documento es aplicable a Honducaribe 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 que es responsable de la administración del procedimiento.

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 asociadas dará seguimiento a las solicitudes de información y/o apoyo, consultas, dudas o quejas y sugerencias pertinentes.

ACCIONES Y METODOS

1. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN

a. Información disponible al público:

Toda información del interés público en materia, social, ambiental o legal 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:

- ✓ Títulos de propiedad/derechos de uso (Criterio 4.4).
- ✓ Planes de salud y seguridad en el Trabajo (criterio 3.6).
- ✓ Planes y evaluaciones de impacto relacionados con impactos sociales y ambientales (criterio 3.4).
- ✓ Documentación sobre AVC y ARC (criterio 7.12).
- ✓ Planes de prevención y reducción de la contaminación (criterio 7.10).
- ✓ Detalles de reclamos y quejas (criterio 4.2).
- ✓ Procedimiento de negociación (criterio 4.6).
- ✓ Planes de mejora continua (criterio 3.2)
- ✓ Resumen público del informe de evaluación de la certificación.

Sistemas de Gestión			
 HONDUCARIBE/E.C.A.R.A.	Procedimiento de Suministro de Información, Mecanismos de Comunicación y Quejas Externas	Código	P4-P-RP01
		Versión	12
		Fecha	26/05/2022
		Página	2

- ✓ Política de derechos humanos (criterio 4.1).

b. Solicitud de la información:

Las partes interesadas que necesiten acceso a la información antes mencionada deberá llenar el formulario P4-F-RP01 Solicitud de Información, de la siguiente manera:

- ✓ La solicitud será entregada a la Dirección de Relaciones Públicas o a un representante de las empresas Asociadas.
- ✓ Una vez identificada, analizada y autorizada la solicitud, se notificará al interesado en un lapso no mayor a 10 días las acciones determinadas, 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 sociales

Esta identificación se determina con la participación de los representantes de las empresas Asociadas a Honducaribe/E.C.A.R.A., considerando el rango de acción de las operaciones de cada una de ellas, establecido en el formato P4-F-RP03 Actores Sociales de Honducaribe/E.C.A.R.A. y Bases Asociadas.

b. Recopilación de información

Con la finalidad de crear participación en los planes de Responsabilidad Social Empresarial, Honducaribe/E.C.A.R.A. y sus Bases Asociadas, determinan como mecanismo de captación de información los siguientes métodos:

- Encuestas
- Grupos Focales
- Entrevistas
- Consulta Pública
- 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:

Sistemas de Gestión			
 HONDUCARIBE/E.C.A.R.A.	Procedimiento de Suministro de Información, Mecanismos de Comunicación y Quejas Externas	Código	P4-P-RP01
		Versión	12
		Fecha	26/05/2022
		Página	3

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.

i. Recepción de Quejas

1) Quejas Directas:

- a) **Escritas:** se podrán recepcionar mediante buzón de quejas y sugerencias ubicados en un punto estratégico de las empresas, utilizado el formato **P4-F-RP02 Quejas Externas**.

Los buzones de quejas serán revisados todos los lunes de cada semana por los responsables asignados en las empresas y será evidenciado mediante el formato **P4-F-RP04 Revisión Semanal de Buzón de Consultas, Solicitudes, Quejas o Sugerencias Externas**.

Nota: El buzón ubicado en la clínica de Honducaribe será revisado todos los lunes de cada semana por el responsable de relaciones públicas acompañado por un miembro de junta fiscalizadora. dicha revisión será registrada en el formato **P4-F-RP04 Revisión Semanal de Buzón de Consultas, Solicitudes, Quejas o Sugerencias Externas**.

- b) **Verbales:** En el caso de presentarse quejas externas de partes interesadas de manera verbal, el encargado de Relaciones Publicas en Honducaribe y las personas designadas en las Bases Asociadas, abrirán el proceso de quejas externas. También se podrá recibir quejas verbales a través de llamadas telefónicas al número (504) 2634-2517 de Honducaribe

- c) **Medios Electrónicos:** se dispondrá de mecanismos de comunicación en línea (web) para la recepción de quejas o sugerencias de las partes interesadas, como ser:

- ✓ Página Web de la empresa (www.Honducaribe.com), la misma cuenta con un portal para la recepción de las quejas o sugerencias.
- ✓ Correo electrónico: rpublicas.honducaribe@gmail.com
- ✓ Página oficial de Facebook: [Honducaribe](https://www.facebook.com/Honducaribe)
- ✓ *Llamada telefónica o aplicaciones móviles (WhatsApp): (504) 9787-1489*

Honducaribe
 E.C.A.R.A.
 COPIA CONTROLADA

Sistemas de Gestión			
 HONDUCARIBE/E.C.A.R.A.	Procedimiento de Suministro de Información, Mecanismos de Comunicación y Quejas Externas	Código	P4-P-RP01
		Versión	12
		Fecha	26/05/2022
		Página	4

Nota: Así mismo las partes interesadas se podrán abocar a la oficina del Departamento de Relaciones Públicas en Honducaribe y a las oficinas administrativas de las bases asociadas para interponer sus quejas o sugerencias de manera escrita o verbal.

2) Quejas Indirectas:

a) Medios de comunicación:

En el caso de presentarse quejas o sugerencias de partes interesadas a través de medios de comunicación masiva, será necesario abrir el proceso de quejas o sugerencias y se le dará seguimiento a la misma según los lineamientos establecidos en este procedimiento.

ii. Procesamiento

1) **Comunicación:** Utilizando los mecanismos de comunicación antes mencionados, todas las partes interesadas podrán manifestar sus quejas o sugerencias que nuestras operaciones pudieran estar generando, las cuales se registrarán en el formato P4-F-RP02 Quejas Externas.

Nota: Por la frecuencia de la apertura del buzón, se determina un máximo de 10 días para notificar a los afectados sobre la recepción de la queja o sugerencia.

2) Análisis de las solicitudes de apoyo, queja o sugerencia

Una vez que la solicitud de apoyo, queja y/o sugerencia ha sido documentada, se procede a realizar el análisis de las causas que generaron la misma, 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, por escrito o el que indique el afectado en el registro diligenciado. Así mismo se le dará a conocer las fechas en las que se estima realizar las acciones.

El procesamiento de la queja, reclamo o sugerencia será en un máximo de 20 días hábiles contados a partir de fecha de la apertura del buzón o comunicación de la recepción. Si la respuesta a una queja o reclamo no es posible dentro del término fijado, se le informará al interesado de manera escrita el motivo de la demora y se le da a conocer la posible fecha definitiva en la cual se le dará solución o respuesta.

Nota: Para garantizar que este procedimiento es entendido por todas nuestras partes interesadas y en particular por las personas analfabetas, Honducaribe y sus Bases Asociadas implementan socializaciones presenciales dirigidas por el personal designado en cada empresa utilizando material didáctico, además se cuenta con material audiovisual que facilita la captación de estos temas, los cuales a su vez son difundidos a través de nuestros medios digitales como ser Facebook.

iii. Seguimiento y Resolución

Una vez informadas las acciones se dará seguimiento para que pueda cerrarse en la fecha establecida y se comunicará al solicitante que las acciones fueron concluidas y se firmará el documento dando por cerrada la queja, reclamo y sugerencia.

Nota: En el caso de quejas, reclamos o sugerencias de carácter anónimo estas deberán ser documentadas y evaluadas realizando la investigación pertinente para identificar las causas y determinar si se procede o no al seguimiento oportuno de la misma. Si estas proceden se generará el plan de acciones correctivas que se requiere para evitar que vuelva a ocurrir y se procederá a publicar las respuestas a través de circulares en lugares visibles en las áreas externas de Honducaribe, Bases Asociadas y en las comunidades de influencia dependiendo del alcance de la queja, reclamo o sugerencia, siendo colocadas en el centro de ventas de mayor afluencia dentro de las comunidades (pulperías, bodegas y supermercados).

iv. Mediación de conflictos entre la empresa con terceros

En caso de no existir un consenso en la resolución de conflicto con terceros, la empresa facilitará a los reclamantes la opción de optar por un asesoramiento independiente de carácter jurídico, técnico o será la entidad gubernamental correspondiente que cumpla el papel de conciliador/mediador, a quien deberá abocarse para informar sobre las causas que dieron origen al conflicto y ayude a ambas partes a lograr un acuerdo conciliatorio que favorezca a una buena convivencia social.

REQUISITOS

<i>Requisito</i>	Área	Tiempo de Retención
P4-F-RP01 Solicitud de Información	Relaciones Públicas, Bases Asociadas	5 Años
P4-F-RP02 Quejas Externas	Relaciones Públicas, Bases Asociadas	5 Años
P4-F-RP03 Actores Sociales de Honducaribe y Bases Asociadas	Relaciones Públicas, Bases Asociadas	5 Años
P4-F-RP04 Revisión Semanal de Buzón de Consultas, Solicitudes, Quejas o Sugerencias Externas.	Relaciones Públicas, Bases Asociadas	5 Años



Revisado por
Gerencia de Sistemas de Gestión




Aprobado por
Responsable Área Ge

