

BUENA PRÁCTICA

Integración, articulación y socialización con comunidades de los canales de comunicación internos y externos de Aceites S.A y Palmaceite S.A



Las buenas prácticas documentadas por **Palma Futuro** recogen acciones sencillas que los Socios del Sector Privado o aliados del proyecto llevan a cabo para mejorar su Sistema de Cumplimiento Social y que pueden ser replicables por otros actores en un contexto similar. Una buena práctica no necesariamente supone el desarrollo de acciones complejas o costosas, por el contrario, la metodología del Sistema de Cumplimiento Social y las herramientas que el proyecto ha desarrollado, pueden ser fácilmente adoptadas por una amplia variedad de actores, como plantas extractoras, productores de pequeña, mediana y gran escala que buscan mejorar su desempeño social.

Organizaciones involucradas:

Aceites S.A y Palmaceite S.A son Socios del Sector Privado de Palma Futuro desde 2019.

Para más información consulte

<https://aceitesa.com> y <http://palmaceite.com>

- Tipo de organización:** Extractoras de aceite de palma
- Ubicación:** Colombia – Magdalena
- Número de trabajadores:** 224 y 193 (respectivamente)
- Población estimada beneficiaria de la buena práctica:** cerca de 400 trabajadores y 16 comunidades de su zona de influencia¹.

Componentes del Sistema de Cumplimiento Social involucrados:

Categoría del Sistema de Gestión relacionada: Involucramiento con las partes interesadas y Mecanismos de Comunicación, Capacitación y Mecanismos de Quejas.

Integración, articulación y socialización con comunidades de los canales de comunicación internos y externos de Aceites S.A y Palmaceite S.A

Las extractoras Aceites S.A y Palmaceite S.A cuentan con el procedimiento “Comunicación, participación, consulta y Peticiones, Quejas y Reclamos” que había sido implementado por las extractoras con el objetivo de establecer las pautas con las que divulgan la información que interesa o afecta a sus partes interesadas y socios, así como las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). Un aspecto trascendental de los Mecanismos de comunicación, Capacitación y Mecanismos de quejas es que buscan garantizar “un manejo confidencial y anónimo de todas las situaciones; protegiendo así, la dignidad, integridad física, condiciones de salud y el buen nombre de sus colaboradores, clientes y proveedores”².

El procedimiento definido por las extractoras establece los siguientes mecanismos de comunicación interna y externa, así como las funciones de cada uno de ellos:

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo

Comité de Convivencia Laboral

Página Web de las extractoras

Correo electrónico Redes Sociales

Buzón de sugerencias Canal telefónico

Reporte de Accidentes e Incidentes

Este procedimiento, además, es fundamental para difundir políticas primordiales para el cumplimiento social de las extractoras como el Código de Conducta, la Política de Salud y Seguridad en el Trabajo, y la Política de Sostenibilidad. Esta última determina el compromiso de las extractoras frente a:

- **Cumplir la legislación laboral vigente y promover el trabajo digno y decente**
- **Prohibir el trabajo infantil, así como el trabajo forzoso**
- **Prohibir cualquier tipo de violencia, intimidación física, sexual o psicológica**
- **Evitar prácticas discriminatorias o que afecten la dignidad de las personas**
- **Proteger la salud y seguridad de sus trabajadores**
- **Reconocer el derecho básico a procrear, así como las costumbres y culturas de sus trabajadores y contratistas**

Palma Futuro apoyó y acompañó técnicamente a Aceites S.A y Palmaceite S.A con recomendaciones para poner en práctica las siguientes acciones:

Integración de sus redes sociales en sus mecanismos de PQRSF, permitiendo una mejor interacción con sus partes interesadas.

Modificación de sus mecanismos de comunicación y formatos para que las PQRSF se puedan interponer de manera anónima, lo que aumenta la confianza entre las partes

Socialización de las respuestas a las PQRSF interpuestas y el informe de tiempos de respuesta, con el fin de mejorar la transparencia con sus partes interesadas.

Modificación de la página web de cada una de las extractoras y otros mecanismos de comunicación para facilitar la accesibilidad de personas analfabetas o con discapacidad.

Adicionalmente, en el marco de la Estrategia de Relacionamiento Comunitario de Palma Futuro se definieron acciones para la socialización de su procedimiento “Comunicación, participación, consulta y Peticiones, Quejas y Reclamos”. Desde agosto de 2022 a abril de 2023, miembros del Equipo de Desempeño Social de ambas extractoras, acompañados por la Coordinadora de Relacionamiento Comunitario de Palma Futuro en Colombia, realizaron una gira por las 42 comunidades ubicadas en la zona de influencia

de ambas extractoras. La gira se centró en compartir con las comunidades los diferentes canales de comunicación que tienen estas empresas para compartir información relevante y atender las PQRSF, fortaleciendo así, el relacionamiento de las extractoras con sus partes interesadas.

Relación con el Sistema de Cumplimiento Social:

El diseño e implementación del procedimiento de comunicación, participación, consulta y PQRSF, se enmarca dentro las categorías de Involucramiento con las partes interesadas³ y, Mecanismos de Comunicación, Capacitación y Mecanismos de Quejas⁴, del Sistema de Gestión⁵.

La Integración, articulación y socialización con comunidades de los canales de comunicación internos y externos de Aceites S.A y Palmaceite S.A, está alineada con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, como se describe a continuación:

Involucramiento con las partes interesadas

Este procedimiento establece las pautas para difundir, tanto interna como externamente, aquella información relevante para sus grupos de interés, así como la metodología para dar respuesta a las PQRSF. Por su parte, las visitas a las 42 comunidades que se realizaron de agosto de 2022 a abril 2023, y que contaron con el apoyo de **Palma Futuro**, contribuyeron a fortalecer los espacios de diálogo entre las extractoras y sus comunidades, así como difundir los mecanismos de PQRSF.

Mecanismos de Comunicación, Capacitación y Mecanismos de Quejas

El mecanismo de PQRSF de Aceites S.A y Palmaceite S.A cumple con lo establecido en los Principios Rectores de legitimidad; accesibilidad; transparencia; predictibilidad y confidencialidad, de las Naciones Unidas⁶.

Legitimidad

- Las extractoras han hecho campañas de difusión de los mecanismos de PQRSF en sus partes interesadas.
- El procedimiento de PQRSF establece actividades, responsables y tiempos de respuesta para su adecuada respuesta.

Accesibilidad

- Han establecido diferentes mecanismos para que las partes interesadas puedan interponer PQRSF, como buzones físicos en las extractoras, oficinas y plantaciones.
- También cuenta con un buzón virtual en las páginas web de las extractoras e integraron las redes sociales, como otro mecanismo de comunicación de doble vía.

Transparencia

- Han comunicado a sus partes de interés sobre el mecanismo de PQRSF.
- Realizan reportes mensuales sobre las PQRSF mensuales para la alta dirección y bimensuales para todas las partes interesadas, los cuales se difunden en su página Web.

Predictibilidad

- El procedimiento ha sido socializado con todas las partes interesadas y la recepción y respuesta de las PQRSF se realiza conforme a lo establecido en él.

Confidencialidad

- Los mecanismos de PQRSF garantizan la confidencialidad y anonimato.

1 En Magdalena: La Colombia, La Cabañita, Las Flores, Cauca, El Tigre, Teobromina, Las Pavitas, La Lomita, San Juan de Palos Prietos, Tierra Nueva, Algarrobo, La Bogotana, San Pedro, Guacamayal y La Comunal. En La Guajira Casa Japón.

2 Aceites S.A / Palmaceite S.A Procedimiento para el manejo de comunicación, participación, consulta las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

3 Esta categoría analiza cómo la organización identifica e interactúa con las partes interesadas, tanto internas como externas, relacionadas con la implementación de los elementos de desempeño laboral.

4 La organización debe contar con mecanismos para una efectiva comunicación interna y externa sobre el cumplimiento de los elementos del desempeño laboral. De igual forma, debe contar con un sistema que permita una atención adecuada de las quejas y reclamos.

5 Un sistema de gestión es el conjunto de políticas, procedimientos y procesos que permiten a una organización alcanzar sus objetivos

6 United Nations “Guiding Principles on Business and Human Rights”, 2011.

Contacto:

Nombre de la Empresa: Extractora Aceites S.A y Palmaceite S.A
Persona de Contacto: Carlos Chinchilla
Cargo: Director de Sostenibilidad
Email: sig@aceitesa.com
Partners of the Americas: palmafuturo@partners.net



Los fondos del proyecto provienen del Gobierno de los Estados Unidos a través del Departamento de Trabajo, bajo el acuerdo cooperativo IL-32820-18-75-K. El 100% de los costos totales del proyecto es financiado con recursos federales, para un total de 7.360.289 de dólares americanos.

Este trabajo no necesariamente refleja las opiniones o políticas del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, ni tampoco la mención de nombres comerciales, productos comerciales, ni organizaciones implica un aval por parte del Gobierno de los Estados Unidos.

