

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y COMUNICACIÓN		
	Proceso: Responsabilidad Social Empresarial		Código: AC-RSE-PR-02
	Versión: 02	Fecha de Emisión: Noviembre 2018	Página 1 de 6

1. Objetivo

Establecer un mecanismo de consulta y comunicación basado en un método abierto y transparente que permita responder a las consultas provenientes de las partes interesadas respecto a temas de interés general relacionados con el desarrollo de las actividades de la empresa, así como para la gestión y control de proceso de comunicación, de tal forma que la información que se transmita sea clara, oportuna y concisa para su eficaz comprensión.

2. Alcance

Se brindará información de manera oportuna, transparente y eficaz a las partes interesadas previamente identificadas por Agrocariibe, S.A.

3. Definiciones

- I. **Cartelera:** estructura ubicada en lugares públicos en la cual se fijan carteles o anuncios publicitarios.
- II. **Comunicación:** acción y efecto de comunicar o comunicarse. Hacer saber una cosa a una persona.
- III. **Comunicado:** escrito elaborado para difundir información de conocimiento público.
- IV. **Consulta:** buscar documentación o datos sobre algún asunto o materia.
- V. **Partes interesadas:** persona o grupo de personas con un legítimo interés demostrable o que está directamente afectado por las actividades de una organización y las consecuencias de estas actividades.

4. Procedimiento de consulta y comunicación

4.1. Consulta

Las partes interesadas podrán hacer consultas relacionadas con las actividades de la empresa a través de una solicitud escrita dirigida a Agrocariibe, S. A.

4.1.1. Medios de recepción

a. Presencial

Las partes interesadas podrán presentar sus solicitudes físicas en las siguientes direcciones:

- Oficinas Centrales: Ciudad de Guatemala, vía 5 4-50 zona 4 Edificio Maya Oficina 409
 - Departamento de Recursos Humanos
- Oficinas Izabal: Km. 273.5 Carretera al Atlántico, Finca Dublín, Morales Izabal
 - Departamento de Responsabilidad Social Empresarial
 - Departamento de Recursos Humanos

Elaborado por:	Supervisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Coordinadora de RSE	Gerente General	Gerente General	Diciembre 2018

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y COMUNICACIÓN		
	Proceso: Responsabilidad Social Empresarial		Código: AC-RSE-PR-02
	Versión: 02	Fecha de Emisión: Noviembre 2018	Página 2 de 6

La solicitud deberá de contener el detalle de la información requerida, firma del solicitante y sello de la entidad o institución a la que pertenece; si es una persona individual nombre y número de documento personal de identificación.

b. Vía electrónica

Las partes interesadas podrán enviar sus solicitudes a los siguientes correos electronicos:

- contacto@agrocaribe.com
- pdeleon@agrocaribe.com

El interesado deberá de identificarse con su nombre y el de la institución o entidad a la cual representa, si es una persona individual con su nombre y número de documento personal de identificación.

4.1.2. Respuesta

El tiempo de respuesta a las solicitudes será de 30 días hábiles, a partir de la fecha de recepción, independientemente del medio por el cual se haya realizado la consulta.

4.1.3. Procedimiento

- a. Los responsables de recibir las solicitudes de información por cualquiera de los medios antes mencionados, deberán de registrarlas en el formato de Solicitud de Información en la sección de Requerimiento de Información (Anexo 1)
- b. El formato de Solicitud de Información deberá de ser entregado a la Coordinadora de Responsabilidad Social Empresarial, para la gestión de la información requerida.
- c. La Coordinadora de Responsabilidad Social Empresarial al momento de recibir el formato de Solicitud de Información deberá de colocar en el mismo un sello de recibido indicando fecha y hora.
- d. La Coordinadora de Responsabilidad Social Empresarial registrará la respuesta en el formato de Solicitud de Información en la sección de Resolución (Anexo 1); deberá de adjuntarse al mismo los documentos de soporte que se consideren necesarios.

4.1.4. Registro

La Coordinadora de Responsabilidad Social Empresarial será la encargada de llevar el registro de todas las solicitudes de información recibidas de las partes interesadas.

4.2. Comunicación

Agrocaribe, S. A. garantizará una correcta y fluida comunicación con sus partes interesadas a través de medios de comunicación previamente establecidos.

Elaborado por:	Supervisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Coordinadora de RSE	Gerente General	Gerente General	Diciembre 2018

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y COMUNICACIÓN		
	Proceso: Responsabilidad Social Empresarial		Código: AC-RSE-PR-02
	Versión: 02	Fecha de Emisión: Noviembre 2018	Página 3 de 6

4.2.1. Medios de comunicación

a. Página web institucional

- Se difundirá e intercambiará información con las partes interesadas de manera oportuna, transparente y eficaz a través de la página web de Agrocaribe, S. A. en la dirección electrónica <http://www.agrocaribe.com>
- La Coordinadora de Responsabilidad Social Empresarial será la responsable de enviar a Medios Digitales la información que se publicará en el sitio web.
- Medios Digitales será el responsable de realizar las actualizaciones pertinentes en el sitio web.

b. Redes sociales

- Se difundirá e intercambiará información con las partes interesadas de manera oportuna, transparente y eficaz a través de la página de facebook de Agrocaribe, S. A. en la dirección electrónica <https://www.facebook.com/Agrocaribe>
- La Coordinadora de Responsabilidad Social Empresarial será la responsable de enviar a Medios Digitales la información que se publicará en la página de facebook.
- Medios Digitales será el responsable de realizar las actualizaciones pertinentes en la página de facebook.

c. Documento escrito

- Cuando sea necesario se realizará el envío de cartas dirigidas a las partes interesadas, como medio de convocatoria y/o invitación a reuniones o eventos programados por Agrocaribe, S. A.
- La Coordinadora de Responsabilidad Social Empresarial será la responsable de elaborar y enviar las cartas para convocatorias y/o invitaciones a reuniones o eventos, con el apoyo del Gerente de Relaciones Comunitarias e Institucionales.
- Se solicitará a las partes interesadas firma, sello y fecha de recepción.
- La Coordinadora de Responsabilidad Social Empresarial será la responsable de llevar el registro de las cartas enviadas a las partes interesadas.

d. Comunicados

- La Coordinadora de Responsabilidad Social Empresarial será la responsable de elaborar comunicados de toda índole.
- Los comunicados se enviarán a los colaboradores a través del correo electrónico de la corporación.
- La Coordinadora de Responsabilidad Social Empresarial será la responsable de mantener el registro de todos los comunicados enviados.

e. Mensajes de texto

- El Gerente de Sostenibilidad, Gerente de Recursos Humanos, Gerente de Relaciones Comunitarias e Institucionales, Coordinadora de Responsabilidad Social Empresarial y Coordinadora de Salud y Seguridad Ocupacional serán los responsables de generar la

Elaborado por:	Supervisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Coordinadora de RSE	Gerente General	Gerente General	Diciembre 2018

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y COMUNICACIÓN		
	Proceso: Responsabilidad Social Empresarial		Código: AC-RSE-PR-02
	Versión: 02	Fecha de Emisión: Noviembre 2018	Página 4 de 6

información que se transmitirá mensualmente a las partes interesadas a través de mensajes de texto.

- Medios digitales será el responsable de difundir la información generada.
- Medios Digitales será el responsable de mantener el registro de los mensajes de texto enviados a las partes interesadas.
- La Coordinadora de Responsabilidad Social Empresarial será la responsable de actualizar semestralmente los contactos telefónicos de las partes interesadas.

f. Carteleras

- La Coordinadora de Responsabilidad Social Empresarial imprimirá y publicará en las carteleras la información transmitida a través de comunicados para el conocimiento de los colaboradores que no cuentan con correo electrónico.
- El Departamento de Recursos Humanos tendrá un espacio disponible para publicar información de interés general para los colaboradores.
- El Departamento de Contraloría tendrá un espacio disponible para publicar el reporte de labores diarias de los colaboradores para su consulta.
- Las carteleras estarán ubicadas en puntos estratégicos de diferentes áreas de trabajo y complejos habitacionales. (Anexo 2)

5. Documentos de referencia

- Principios y Criterios para la Producción de Aceite de Palma Sostenible 2013 (RSPO por sus siglas en inglés).
- Procedimiento de Documentos Públicos

6. Control de cambios


FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

7. Anexos

Elaborado por:	Supervisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Coordinadora de RSE	Gerente General	Gerente General	Diciembre 2018

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y COMUNICACIÓN		
	Proceso: Responsabilidad Social Empresarial		Código: AC-RSE-PR-02
	Versión: 02	Fecha de Emisión: Noviembre 2018	Página 5 de 6

Anexo 1. Formato de Solicitud de Información

	FORMATO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN		
	Proceso: Responsabilidad Social Empresarial		Código: AC-RSE-FO-02
	Versión: 02	Fecha de Emisión: Noviembre 2018	Página 1 de 1

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN				
Nombre del solicitante:				
Documento Personal de Identificación:				
Persona individual o jurídica (marcar con una X):			Individual	Jurídica
Institución a la que representa:				
Tipo de institución o entidad:				
Dirección:				
Número de teléfono:		Móvil	Fijo	
Correo electrónico:				
Información solicitada:				
Medio utilizado para hacer la solicitud (marcar con una X):		Presencial (solicitud física)	Vía electrónica (correo electrónico)	
Recepción de solicitud de información				
Lugar:		Fecha:	Hora:	
Dirigida a:				
Nombre de quien recibe:		Puesto:		
Departamento:		Firma:		
RESOLUCIÓN				
Detalle de respuesta:				
Medio de respuesta (marcar con una X):		Presencial (documento físico)	Vía electrónica (correo electrónico)	
Lugar:		Fecha:	Hora:	
Nombre de quien recibe:		Firma:		
Observaciones:				
Nota: Adjuntar los documentos de soporte que se consideren necesarios.				

Elaborado por:	Supervisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Coordinadora de RSE	Gerente General	Gerente General	Diciembre 2018

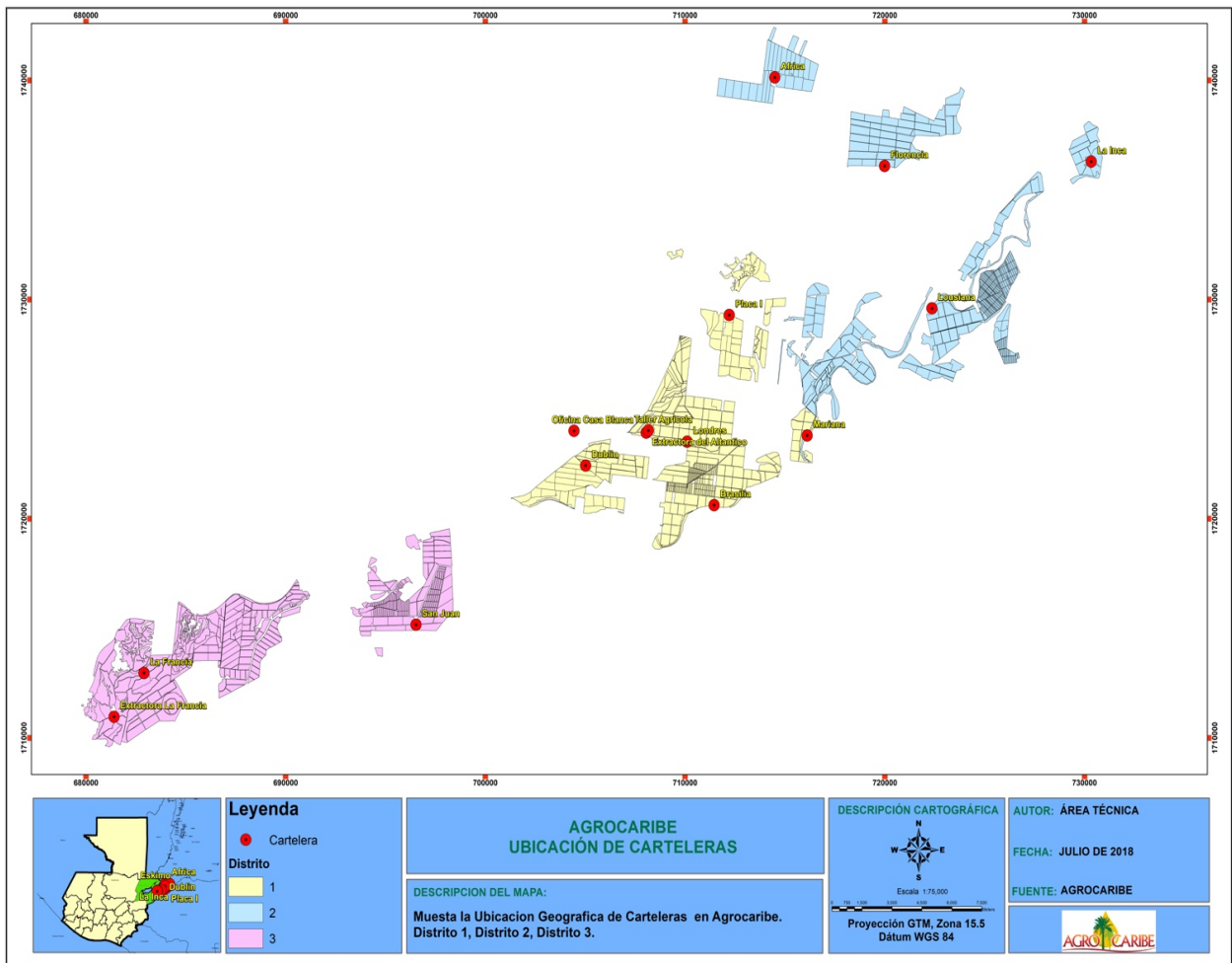
Esta es una copia controlada del SGI de Agrocaribe, S.A., se prohíbe la reproducción total o parcial del documento sin previa autorización.

Elaborado por:	Supervisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Coordinadora de RSE	Gerente General	Gerente General	Diciembre 2018

Esta es una copia controlada del SGI de Agrocaribe, S.A., se prohíbe la reproducción total o parcial del documento sin previa autorización.

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y COMUNICACIÓN		
	Proceso: Responsabilidad Social Empresarial		Código: AC-RSE-PR-02
	Versión: 02	Fecha de Emisión: Noviembre 2018	Página 6 de 6

Anexo 2. Mapa de ubicación de carteleras



Elaborado por:	Supervisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Coordinadora de RSE	Gerente General	Gerente General	Diciembre 2018

Esta es una copia controlada del SGI de Agrocaribe, S.A., se prohíbe la reproducción total o parcial del documento sin previa autorización.