
 NaturAceites	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS		 NaturAceites
Código del procedimiento SOS-2020-01	Fecha de elaboración: 14/04/2020	Última fecha de actualización: 14-04-2020	No. de modificaciones: --

1. OBJETIVO

El presente procedimiento establece los pasos para desarrollar el plan y programa de comunicación de la empresa con sus partes interesadas a fin de promover un relacionamiento transparente y claro con los diferentes actores internos y externos de la organización.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica, con carácter obligatorio, al departamento de Sostenibilidad, Comercial y Agrícola y de forma general a los demás departamentos de NaturAceites, S.A. y sus empresas relacionadas.



3. DEFINICIONES OPERATIVAS

3.1 Comité de Comunicación: Órgano colegiado compuesto de forma permanente por Agrícola, Comercial, Sostenibilidad y Talento Humano, encargado de aprobar el Plan de Comunicación, apoyar el Programa de Comunicación y evaluar los resultados de estos.

3.2 Partes Interesadas: Una persona, organización o representante de algún grupo de interés que es relevante a la operación de NaturAceites por su importancia en la cadena de valor (proveedores relevantes, clientes, bancos, etc.), por su posición geográfica (comunidades identificadas como de influencia directa o indirecta), por intereses comunes o en contradicción, por su posición regulatoria (instituciones públicas o privadas), entre otros, quienes pueden afectar positiva o negativamente la operación de la empresa y que son priorizados por los departamentos a través de una evaluación sobre su impacto operativo, en temas de cumplimiento y características particulares de la parte interesada.

En el caso de los actores comunitarios, se reconoce, basados en la Ley de Consejos Comunitarios de Desarrollo Urbano y Rural¹, a los órganos de representación de las comunidades, municipios y departamentos electos por las comunidades como los representantes legítimos de las mismas, por lo cual se considerará como parte interesada prioritaria a los

¹ Referencia: Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural, Decreto 11-2002



 NaturAceites	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS		 NaturAceites
Código del procedimiento SOS-2020-01	Fecha de elaboración: 14/04/2020	Última fecha de actualización: 14-04-2020	No. de modificaciones: --

integrantes de: los Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODEs), Consejos Municipales de Desarrollo (COMUDEs) y Consejos Departamentales de Desarrollo (CODEDEs), garantizando la representación de instituciones públicas, comunidades, grupos comunitarios (jóvenes, mujeres, etc.) o comités ad hoc de las comunidades (Comité de Agua, Comité de Tierras, etc.) y organizaciones de sociedad civil como parte interesada.

4. REFERENCIAS

4.1 Tipo de Información a Compartir con Partes Interesadas: La empresa desarrollará contenidos de acuerdo a los intereses identificados por cada uno de los departamentos y en respeto de las directrices del Comité de Comunicación (Manual de Marca, procedimientos, etc.), comunicando y haciendo públicos documentación a sus Partes Interesadas cuando sea requerido a través del “Procedimiento de recepción, análisis y resolución de solicitudes de información” (**Ver sección 6.5**), incluyéndose información como:

- 4.1.1.1** Políticas de Sostenibilidad y Derechos Humanos, y otras políticas públicas de la empresa.
- 4.1.1.2** Reporte de Sostenibilidad y avances en esta materia.
- 4.1.1.3** Resultados de los Mecanismos de Quejas y Consultas
- 4.1.1.4** Información adicional que sea acordada compartir con las partes interesadas de común acuerdo.
- 4.1.1.5** Información sobre Planes de seguridad y salud ocupacional
- 4.1.1.6** Información sobre Evaluaciones de impactos sociales
- 4.1.1.7** Información sobre Evaluaciones de impactos ambientales
- 4.1.1.8** Información sobre Planes de gestión ambiental
- 4.1.1.9** Información sobre Programas sociales para evitar o mitigar impactos sociales negativos
- 4.1.1.10** Información sobre Programas sociales para mejorar / apoyar medios de vida
- 4.1.1.11** Información sobre Resultados de procesos de Consentimiento Libre, Previo e Informado (CLPI), cuando las actividades

 NaturAceites	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS		 NaturAceites
Código del procedimiento SOS-2020-01	Fecha de elaboración: 14/04/2020	Última fecha de actualización: 14-04-2020	No. de modificaciones: --

agrícolas o industriales se desarrollen en tierras que son propiedad comunitaria.



- 4.1.1.12 Información sobre Documentación sobre Altos Valores de Conservación (AVC) y Altas Reservas de Carbono (HCS) cuando aplique.
- 4.1.1.13 Información sobre Planes de prevención y reducción de emisiones.
- 4.1.1.14 Información sobre Procedimientos de negociación cuando se acredite la vulneración de algún derecho sin CLPI.
- 4.1.1.15 Información sobre Planes de mejora continua

5. RESPONSABILIDAD

- 5.1 **Sostenibilidad:** Es responsabilidad del departamento de Sostenibilidad consolidar la identificación de las Partes Interesadas externas de la empresa y establecer canales de comunicación con actores relevantes en la cadena en materia de certificaciones, temas ambientales y de sostenibilidad, así como establecer anualmente el Plan de Comunicación de la Empresa con Partes Interesadas.
- 5.2 **Comercial:** Es responsabilidad del departamento Comercial identificar a sus Partes Interesadas relacionadas con el propósito comercial y apoyar los esfuerzos de comunicación, a través del área de Mercadeo, para implementar el Plan y Programa de Comunicación², de acuerdo a lo regulado en el procedimiento de desarrollo de materiales de comunicación.
- 5.3 **Talento Humano:** Es responsabilidad del departamento de Talento Humano identificar las partes interesadas internas de la organización para el desarrollo del Plan de Comunicación Interno.
- 5.4 **Agrícola:** Es responsabilidad del Departamento de Agrícola, por medio de Gestión Social, identificar a las Partes Interesadas en el marco de las responsabilidades del departamento (comunidades, actores relevantes locales o regionales, instituciones públicas, etc.) para desarrollar el Programa de Comunicación con áreas de influencia directa e indirecta identificadas.³

² Ver Sección 6.3- Iniciativas de Comunicación con Partes Interesadas



³ Definido en el Manual de Definición de Comunidades de Influencia Directa e Indirecta

 NaturAceites	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS		 NaturAceites
Código del procedimiento SOS-2020-01	Fecha de elaboración: 14/04/2020	Última fecha de actualización: 14-04-2020	No. de modificaciones: --

- 5.5 Todos los Departamentos:** Es responsabilidad de todos los departamentos de la empresa identificar a las Partes Interesadas prioritarias a su proceso para el desarrollo de los planes y programas de comunicación respectivos, así como dar cumplimiento a los Manuales y Procedimientos establecidos en el Comité de Comunicación. Asimismo, es responsabilidad de los departamentos asegurar que los requerimientos de materiales que involucren imagen de marca y comunicación corporativa sean requeridos al departamento de mercadeo para asegurar la estandarización y cumplimiento de la línea gráfica aprobada en los manuales de marca y los procedimientos que regulan esta materia.
- 5.6 Vocería:** La vocería corporativa de la organización quedará establecida en el Manual de Crisis y Relaciones Públicas de la empresa.

6. Desarrollo

- 6.1 Identificación y Registro de Partes Interesadas:** La identificación y registro de la parte interesadas se realizará de acuerdo al formato de identificación y registro de partes interesadas y de acuerdo al Manual de Análisis de Partes Interesadas, el cual será actualizado anualmente (Ver Anexo 1) y aprobada por la Gerencia de Sostenibilidad.
- 6.2 Canales de Comunicación:** La idoneidad de los canales de comunicación a utilizar con las partes interesadas se desarrollarán de forma específica y de mutuo acuerdo con los actores identificados, priorizando criterios de eficiencia, personalización, respeto cultural-lingüístico y cercanía de las comunicaciones. Los mismos pueden desarrollarse a través de vías digitales, material físico impreso o a través de reuniones personales con las diferentes audiencias.
- 6.3 Iniciativas de Comunicación con Partes Interesadas:** La comunicación con partes interesadas de la organización se coordinará a través de:
- 6.3.1 Plan de Comunicación:** El Plan de Comunicación hace referencia a las comunicaciones corporativas que se realizan con actores relevantes incluyendo al Listado de Partes Interesadas identificadas a nivel corporativo y se aprobará por el Comité de Comunicación de la

 NaturAceites	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS		 NaturAceites
Código del procedimiento SOS-2020-01	Fecha de elaboración: 14/04/2020	Última fecha de actualización: 14-04-2020	No. de modificaciones: --

Empresa, el cual será implementado a través de la Estrategia de Comunicación anual de la organización.

6.3.2 Programa de Comunicación: El Programa de Comunicación hace referencia a las comunicaciones que se realizan con comunidades de influencia y actores sociales, políticos y de sociedad civil cercanos a las operaciones agroindustriales de la empresa, identificados en el Listado de Partes Interesadas a nivel regional; el cual será desarrollado por el Área Agrícola, a través del departamento de Gestión Social.



6.4 Socialización de Mecanismos de Comunicación: Los Planes y Programas de comunicación son socializados al menos una vez al año con las partes interesadas, además de los mecanismos de comunicación, relacionamiento y atención de solicitudes de información, considerando la idoneidad idiomática y cultural de la región.

Se recopilará evidencia del proceso de socialización y consulta con partes interesada (reuniones, registros de socialización, etc.) sobre el conocimiento que tiene de los mecanismos de comunicación de la empresa y su efectividad, así como se recibirá retroalimentación sobre los mecanismos utilizados y acordados con las partes interesadas.

6.5 Procedimiento de recepción, análisis y resolución de solicitudes de información: Las partes interesadas podrán requerir información relacionada con el desempeño social, ambiental y legal de la empresa. Estas solicitudes serán analizadas por medio del siguiente procedimiento:

6.5.1 Solicitudes de información: Las partes interesadas que requieran información podrán solicitarla de la siguiente forma:

- Solicitud escrita al Departamento de Gestión Social o Talento Humano en las regiones.
- Solicitud escrita al Departamento de Sostenibilidad o Talento Humano en oficinas centrales
- Por medio de la sección de solicitud de información y contacto en la página web de NaturAceites. Estas solicitudes se reciben en el correo corporativo,

 NaturAceites	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS		 NaturAceites
Código del procedimiento SOS-2020-01	Fecha de elaboración: 14/04/2020	Última fecha de actualización: 14-04-2020	No. de modificaciones: --

comunicacion@naturaceites.com
sostenibilidad@naturaceites.com

o

6.5.2 Tipo de Información: Las parte interesadas podrán requerir información relacionada con el desempeño social, ambiental y legal de la empresa, siempre y cuando no sea de carácter confidencial. La información a disposición de público es la descrita en la sección 4.1 de este procedimiento.



6.5.3 Análisis y entrega de información: Una vez la solicitud sea analizada y autorizada, se notificará al solicitante por medio escrito (carta), teléfono o correo electrónico en un plazo de 10 días hábiles.

6.5.4 Registros de comunicación: Se tendrán las constancias y evidencias de información proporcionada a grupos de interés.

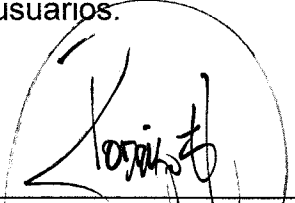
6.5.5 Responsable de análisis y comunicación con partes interesadas: Es responsabilidad de la Gerencia de Sostenibilidad y/o Talento Humano, el análisis y resolución de las solicitudes de información presentadas, cuando éstas se refieran a los criterios de información pública descritos en la sección 4.1 de este procedimiento.

6.6 Mecanismo de Revisión: La revisión y monitoreo del plan de comunicación y el programa de comunicación es responsabilidad del Comité de Comunicación e incluirá la realización de Estudios de Percepción o Monitoreo sobre la empresa en las zonas de influencia anualmente. El mismo incluirá evaluaciones sobre el conocimiento de los canales y temas incluidos en las iniciativas de comunicación y permitirá establecer metas de revisión anual a ser consideradas por el Comité de Comunicación. Asimismo, se considerarán otros estudios y fuentes públicos o privados, que midan la percepción general de la organización. Estos mecanismos de revisión pueden incluir además entrevistas, reuniones, grupos focales y otros medios de consulta adecuados culturalmente.

7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

 NaturAceites	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS		 NaturAceites
Código del procedimiento SOS-2020-01	Fecha de elaboración: 14/04/2020	Última fecha de actualización: 14-04-2020	No. de modificaciones: --

Este manual se publicará en el intranet para que puedan revisarlo todos los usuarios.



Gerente Comercial



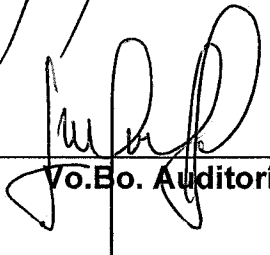
Gerente de Sostenibilidad



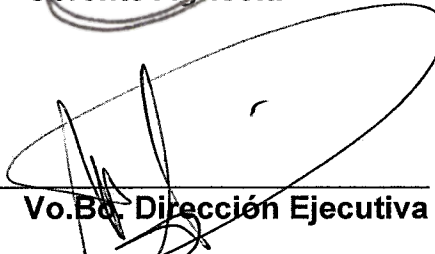
Gerente Talento Humano





Gerente Agrícola



Vo.Bo. Auditoría



Vo.Bo. Dirección Ejecutiva

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS		
Código del procedimiento SOS-2020-01	Fecha de elaboración: 14/04/2020	Última fecha de actualización: 14-04-2020	No. de modificaciones: --

ANEXO

Anexo 1. Manual de Análisis de Partes Interesadas (PPT)

