



Procedimiento para orientar el relacionamiento social con las comunidades en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19

En cumplimiento de las medidas de la declaratoria de emergencia sanitaria del Ministerio de Salud y Protección Social



CON EL RESPALDO DE



CON EL APOYO DEL FONDO DE FOMENTO PALMERO



PROCEDIMIENTO PARA ORIENTAR EL RELACIONAMIENTO SOCIAL CON LAS COMUNIDADES EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19

Descripción: las empresas deben mantener una relación de confianza y cooperación con las comunidades y demás grupos de interés; informar acerca de su negocio, la importancia que representa la comunidad para la actividad productiva, las medidas de protección para los trabajadores, contratistas y proveedores, así como los protocolos para prevenir y mitigar el riesgo de contagio en las zonas de influencia. Se deben establecer canales de comunicación con las partes interesadas para conocer las expectativas de la comunidad y el posible impacto de la operación de la empresa durante la coyuntura del COVID-19.

Alcance: aplica para las comunidades vecinas y del área de influencia de la operación productiva de las plantaciones o plantas de beneficio en procura del sano relacionamiento en el marco de las medidas de prevención y mitigación decretadas por el Gobierno Nacional.

Criterio: delegar un encargado del diálogo permanente de la empresa con las comunidades para canalizar sus inquietudes y, a su vez, comunicar las medidas a seguir y las acciones de solidaridad que se logren concretar.

No.	Actuación del proceso - paso a paso
Identificación de partes interesadas y su interacción con la empresa	
1	La empresa debe analizar y establecer las partes sociales más interesadas y sus actores más relevantes teniendo en cuenta el posible impacto positivo o negativo, por las actividades y operación de la empresa.
2	Identificar el impacto directo de las actividades y operaciones del negocio en residentes vecinos de las plantaciones y plantas de beneficio.
3	Identificar el impacto directo e indirecto de las actividades y operaciones del negocio en residentes de centros poblados y vías cercanos a las plantaciones y plantas de beneficio.
4	Identificar el impacto directo o indirecto de las actividades y operación del negocio en las familias de los trabajadores de las plantaciones y plantas de beneficio.
5	Identificar el impacto directo e indirecto de las actividades y operación del negocio en las minorías étnicas que puedan tener presencia en el área de influencia, e incluirlas en la definición de los lineamientos de prevención y mitigación de la emergencia sanitaria.

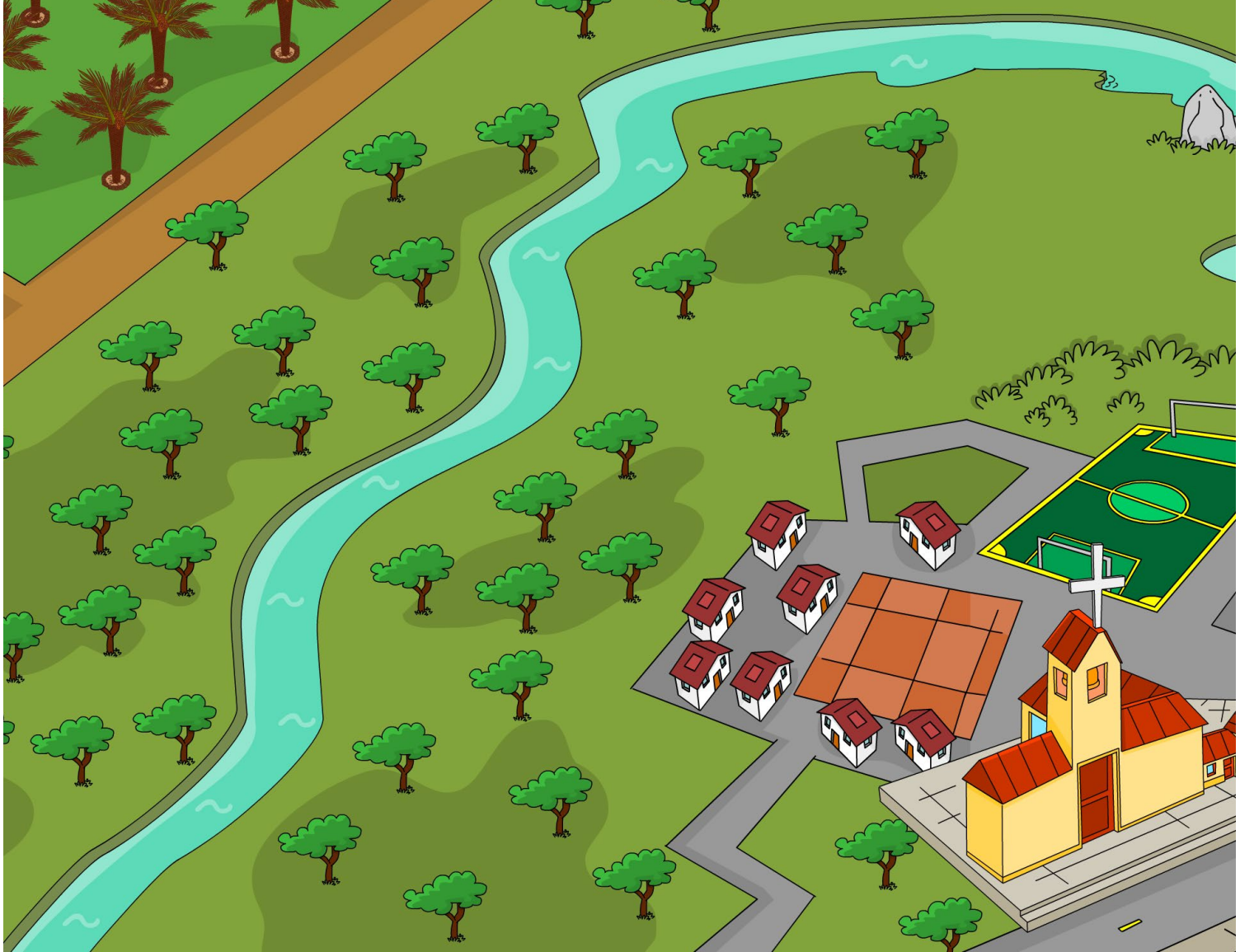


PROCEDIMIENTO PARA ORIENTAR EL RELACIONAMIENTO SOCIAL CON LAS COMUNIDADES EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19

Actuación del proceso - paso a paso

6

Identificar el impacto directo e indirecto de las actividades y operación del negocio en el territorio como canal de comunicación esencial entre la empresa, la comunidad, autoridades y algunas instituciones, juntas de acción comunal, representantes de las comunidades y asociaciones.



7

Identificar el impacto directo e indirecto de las actividades y operación del negocio teniendo en cuenta que las comunidades vulnerables como adultos mayores, población infantil en alto riesgo, minorías étnicas, personas en condición de discapacidad, pacientes con COVID-19 y sus familiares, son receptores de ayuda y apoyo.

Contacto con las partes interesadas

8

Una vez identificados los líderes, representantes y personas de influencia que actúen como voceros de la comunidad, la empresa debe contactarlos para establecer canales de comunicación entre las partes.

9

Integrar el conocimiento, opiniones y expectativas de la comunidad en las políticas y protocolos que desarrolle la empresa en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19.

10

Incluir estrategias para desarrollar un sentido de responsabilidad y compromiso colectivo respecto a las estrategias de prevención y mitigación de la emergencia sanitaria.

11

Buena práctica: las comunidades pueden participar en la instalación de puntos de desinfección y apoyar la labor de verificación de su ejecución.

12

La empresa debe llevar el registro de todas las actividades que adelante con la comunidad.



PROCEDIMIENTO PARA ORIENTAR EL RELACIONAMIENTO SOCIAL CON LAS COMUNIDADES EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19

Actuación del proceso - paso a paso

13

Buena práctica: mantener un registro de actas firmadas tanto por la empresa como por representantes de la comunidad.

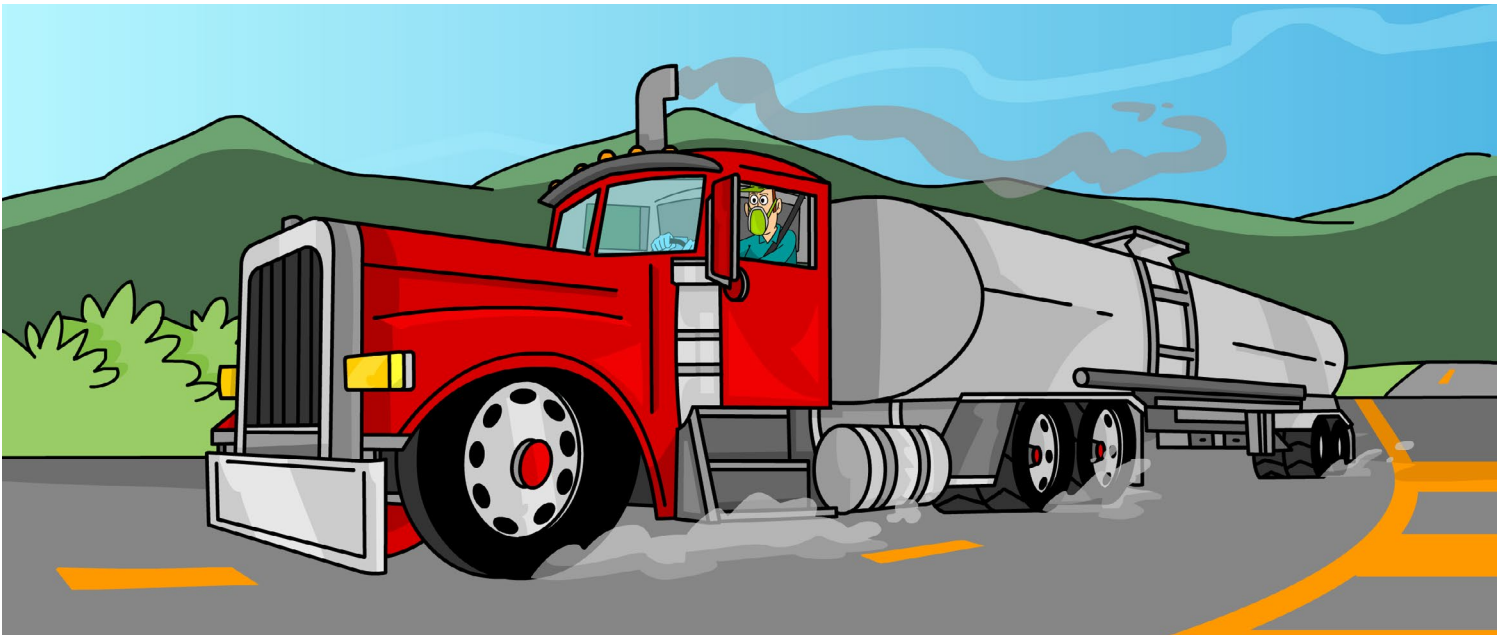


14

La operación de la empresa no se debe imponer ante las peticiones y decisiones de aislamiento de la comunidad para prevenir el contagio.

15

Buena práctica: si la comunidad decide aislarse solicite a los transportadores de la empresa no detenerse en el pueblo.



16

La empresa debe tener en cuenta que el miedo al contagio puede generar conflictos, inclusive brotes de violencia ante la falta de información por parte de las autoridades competentes.

17

La comunicación de la empresa con las comunidades se debe establecer por diversos canales y de forma permanente.

Diseño de la estrategia empresarial

18

Determinar el área de influencia, integrar los actores sociales y calcular el impacto que la operación de la empresa puede generar en las comunidades en el marco de la emergencia sanitaria.



PROCEDIMIENTO PARA ORIENTAR EL RELACIONAMIENTO SOCIAL CON LAS COMUNIDADES EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19

Actuación del proceso - paso a paso

Comunicaciones

19	Recoger información suficiente sobre la cultura, tradiciones y comportamiento social de la comunidad y con base en esto generar la información a comunicar.
20	Es necesario que la información entregada sea congruente con la que se recibe por parte de las autoridades. Esta debe ser transparente, veraz y comprensible para las comunidades.
21	Destacar el impacto económico que representa la operación de empresa para la comunidad y tener en cuenta que la comunidad no solamente teme contagiarse sino también, perder su capacidad adquisitiva.
22	Informar acerca de los beneficios que genera la empresa en la comunidad y las medidas económicas que se están tomando en medio de la emergencia.
<p>The illustration shows a yellow building with a brown roof. A white cat is perched on the roof. On the left, a woman in a blue shirt and pink pants stands with a small child. On the right, a man in a green shirt and blue pants is holding up a poster. Another man in a green shirt and yellow pants is walking towards the building. The building has several windows and posters on its walls. The background shows green hills and a blue sky.</p>	
23	Entregar la información a través de los medios de comunicación que la comunidad considere más cercanos y confiables.
24	Buena práctica: contar con el acompañamiento y asesoría de un profesional de la salud en cuanto a las campañas de prevención y mitigación; y permitir que la comunidad pueda hacerle preguntas.
25	La empresa debe capacitar a sus trabajadores para replicar la información relacionada con el autocuidado y prevención validada por profesionales de la salud (Resolución 666 del 24 de abril de 2020).
26	Las comunidades deben saber que la empresa está implementando los protocolos de cuidado y está tomando medidas para no poner en riesgo a sus trabajadores, contratistas, proveedores y a la comunidad en general.
27	Tener en cuenta que una falla en la comunicación puede significar mala reputación para la empresa, pérdida de confianza y pérdidas económicas.



PROCEDIMIENTO PARA ORIENTAR EL RELACIONAMIENTO SOCIAL CON LAS COMUNIDADES EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19

Actuación del proceso - paso a paso

28

Buena práctica: comunicar los temas en los que se tenga pleno conocimiento y sobre lo que se está haciendo para prevenir y mitigar la pandemia, de manera que la comunidad cuente con información certera de primera mano. Comunicar con veracidad evita la desinformación y los rumores que pueden conducir a un conflicto o a la expansión del virus.



Peticiones, quejas y reclamos (PQR)

29

Establecer este canal de comunicación con la comunidad.

30

Implementar procedimientos para responder a las PQR en corto tiempo. Las respuestas deben ser aclaratorias y redactadas en un lenguaje comprensible para todas las partes.

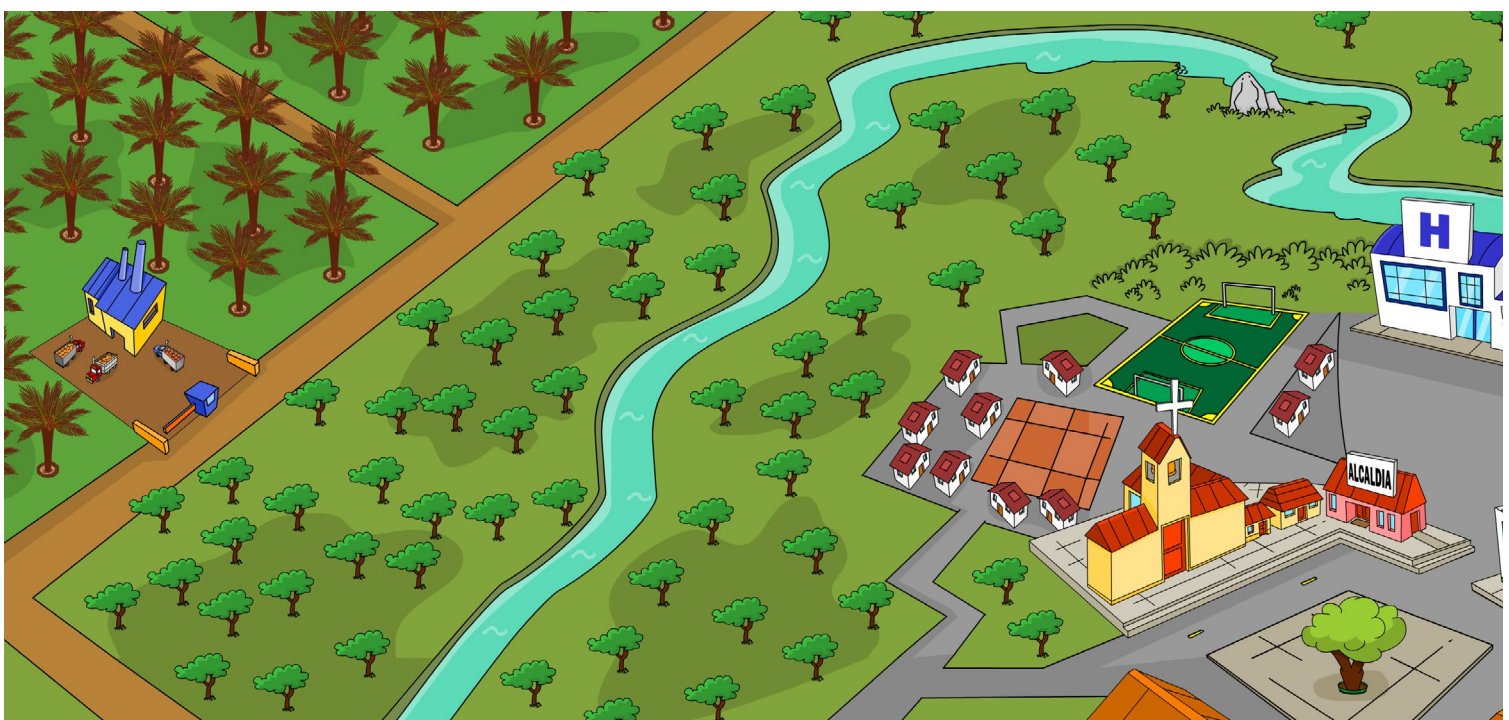
Prevención de conflictos

31

Identificar situaciones que puedan convertirse en detonante de conflicto de las relaciones entre la empresa y la comunidad, que afecten la operación del negocio o que pongan en riesgo tanto a las comunidades ubicadas en la zona de influencia como a los empleados, proveedores y contratistas de la empresa.

32

Tener en cuenta que la comunidad puede manifestar su malestar con la empresa y con las instituciones en medio de la coyuntura sanitaria. La empresa debe diferenciar si el malestar es por la actividad propia, por PQR no atendidas o respondidas a tiempo, por debilidad institucional, por desinformación y rumores injustificados; por agitadores y grupos ilegales que aprovechan la emergencia para posicionarse.





PROCEDIMIENTO PARA ORIENTAR EL RELACIONAMIENTO SOCIAL CON LAS COMUNIDADES EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19

Actuación del proceso - paso a paso

33 Monitorear, establecer la causa y el alcance del malestar de la comunidad.

Nivel de conflicto: la calificación de nivel de conflicto permite la formalización de la estrategia o guiar la estrategia a desarrollar por parte de la plantación o planta de beneficio, así:

Bajo: se puede solucionar de forma rápida. Habitualmente es generado por desinformación.

34 **Medio:** pueden generar alteraciones en la operación de la empresa. Presentan riesgos y su solución puede tomar más tiempo.

Alto: pueden generar alteraciones y bloqueos en la actividad de la empresa. Representa riesgo en la seguridad de las personas.

35 Una vez identificados los niveles de conflicto, contar con planes de prevención, mitigación y reparación. Identifique y establezca los valores comunes.

Tanto la empresa como lo comunidad quieren proteger la vida.
Parta de este valor y construya un plan conjunto.



36 La empresa debe generar opciones para proponer a la comunidad y llegar a acuerdos razonables y realizables.

37 **Buena práctica:** cumplir con lo prometido a la comunidad genera confianza y fortalece la relación a largo plazo.

Frecuencia: diálogo permanente con las comunidades.

Responsable: encargado del relacionamiento con comunidades.

Documentos relacionados: Resolución 666 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, consultar lineamientos para la prevención, detección y manejo de casos de COVID-19 para la población étnica en Colombia.