

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN



**Soluciones
Proambiente**

1	Introducción	2
2	Objetivos	2
2.1	Objetivo General.....	2
2.2	Objetivos Específicos.....	2
3	Alcance	3
4	Principios Rectores.....	3
4.1	Respeto a la diversidad cultural.....	3
4.2	Acceso a la Información.....	3
4.3	Responsabilidad	3
4.4	Legalidad y Ética	4
4.5	Participación Inclusiva	4
5	Creación de Contenidos	4
5.1	Identificación de Necesidades	4
5.1.1	Relevancia.....	4
5.1.2	Contexto.....	4
5.2	Tipos de Contenidos.....	4
5.2.1	Registro Visual y Audiovisual (Fotografías y Vídeos).....	4
5.2.2	Documentación Narrativa (Historias y Testimonios)	5
5.2.3	Generación de Informes y Documentos.....	5
5.3	Enfoque Participativo	5
5.3.1	Colaboración Comunitaria.....	5
5.4	Capacitación	5
5.5	Revisión y Aprobación de Contenidos	6
5.5.1	Revisión Interna.....	6
5.5.2	Validación Comunitaria	6
5.5.3	Aprobación Final.....	6
5.6	Publicación y Difusión de Contenidos	6
5.6.1	Estrategias de Distribución.....	6
5.6.2	Adaptación Cultural.....	7
6	Canales De Comunicación	7
6.1	Comunicación Interna	7
6.1.1	Reuniones Regulares	7
6.1.2	Boletines Informativos.....	7
6.2	Comunicación Externa	7
6.2.1	Sitio Web	7
6.2.2	Consultas Públicas y Talleres Comunitarios.....	7
6.2.3	Líneas de Contacto Directo	8
7	Confidencialidad Y Protección De Datos	8
7.1	Protección de la Privacidad.....	8
7.2	Cumplimiento de Normativas de Protección de Datos	9
7.3	Confidencialidad en la Comunicación	9
7.4	Responsabilidad y Capacitación	9
7.5	Gestión de Incidentes de Seguridad.....	9
7.6	Derechos de los Titulares de Datos.....	9
8	Historial de versiones	10

1 Introducción

En Soluciones Proambiente S.A.S, reconocemos que una comunicación efectiva es fundamental para el éxito de nuestras operaciones y la construcción de relaciones de confianza con las comunidades indígenas, afrodescendientes, raizales, rom y/o campesinas, socios, empleados, y demás grupos de interés con los que interactuamos. Esta Política de Comunicación ha sido desarrollada con el propósito de establecer directrices claras que aseguren una transmisión de información transparente, coherente y oportuna, tanto a nivel interno como externo.

Nuestra empresa está comprometida con la creación de un entorno donde el diálogo abierto y la colaboración sean la base de nuestras interacciones. A través de esta política, buscamos fortalecer el flujo de información, promoviendo la participación activa y la comprensión mutua entre todos los actores involucrados en nuestras actividades. Reconocemos la diversidad cultural de las comunidades con las que trabajamos y, por tanto, nos esforzamos por adaptar nuestras estrategias de comunicación a sus contextos específicos, garantizando que todos los mensajes sean recibidos y entendidos de manera adecuada.

Esta política es una herramienta clave para alinear nuestras prácticas comunicativas con los valores y objetivos de Soluciones Proambiente S.A.S, y servirá como guía para todos los miembros de nuestra organización en la planificación y ejecución de nuestras comunicaciones diarias.

La comunicación es esencial para el éxito de cualquier proyecto que involucre a comunidades étnicas y rurales. Sin embargo, va más allá del envío de mensajes o diseño de un afiche. Es un proceso que implica escuchar activamente y establecer diálogos respetuosos e interculturales con las comunidades. Una comunicación efectiva es crucial para construir una relación de confianza y respeto mutuo, lo que a su vez favorece una mayor colaboración y éxito en los proyectos.

2 Objetivos

2.1 Objetivo General

Desarrollar y fortalecer una política de comunicación efectiva en Soluciones Proambiente S.A.S que asegure una transmisión clara, coherente y oportuna de la información tanto interna como externa, facilitando el entendimiento mutuo, la colaboración y la transparencia entre todos los actores involucrados, incluyendo empleados, comunidades, socios y otros grupos de interés.

2.2 Objetivos Específicos

1. Establecer canales de comunicación eficientes y accesibles que permitan la difusión de información relevante a todos los niveles de la organización y a las comunidades con las que interactúa Soluciones Proambiente S.A.S.
2. Implementar estrategias de comunicación que promuevan el diálogo abierto y la retroalimentación continua entre la empresa, las comunidades, y otros grupos de interés, garantizando que sus voces sean escuchadas y consideradas en la toma de decisiones.

3. Garantizar que los mensajes y la información compartida por Soluciones Proambiente S.A.S sean consistentes, alineados con los valores y objetivos de la empresa, y adaptados culturalmente a las necesidades de las comunidades y audiencias objetivo.

3 Alcance

La política es aplicable a todos los niveles de la organización, desde la alta dirección hasta los empleados y colaboradores externos, y se extiende a todas las interacciones con socios, clientes, comunidades y cualquier otra entidad relacionada con la empresa. Esto incluye no solo la divulgación de información sobre proyectos y decisiones, sino también la promoción de un diálogo constante y accesible, garantizando que cada voz sea escuchada y considerada en el proceso de toma de decisiones.

4 Principios Rectores

En Soluciones Proambiente S.A.S, la transparencia es un valor fundamental que guía todas nuestras acciones y decisiones. Reconocemos que actuar de manera abierta y clara es esencial para construir y mantener la confianza de todas las partes interesadas, incluyendo empleados, comunidades, socios y clientes. Los principios que sustentan nuestra política de transparencia son el acceso a la información, la responsabilidad, la legalidad y ética y la participación inclusiva.

Estos principios son la base sobre la cual construimos nuestras relaciones con las comunidades, socios y clientes, y son esenciales para cumplir con nuestra misión de contribuir al desarrollo sostenible y la conservación del ambiente de manera ética y transparente.

4.1 Respeto a la diversidad cultural

El respeto a la diversidad cultural implica reconocer y valorar las diferencias en las costumbres, creencias, lenguas, y modos de vida de las comunidades. Soluciones Proambiente S.A.S. se compromete a interactuar con cada comunidad desde un enfoque de respeto profundo por sus tradiciones y saberes ancestrales, siguiendo estrictamente el **protocolo de actuación en campo**.

4.2 Acceso a la Información

Nos comprometemos a garantizar que toda la información relevante sobre nuestras operaciones, especialmente en lo que respecta a la implementación de proyectos REDD+ y la colaboración con comunidades, esté accesible para quienes la necesiten. La información se proporcionará de manera clara, precisa y en un lenguaje comprensible, respetando los tiempos y formatos que faciliten la comprensión y el uso efectivo de la misma.

4.3 Responsabilidad

Cada miembro de Soluciones Proambiente S.A.S, desde la alta dirección hasta los niveles operativos, tiene la responsabilidad de actuar de manera ética y transparente. Esto incluye la obligación de rendir cuentas sobre sus acciones, decisiones y sus impactos. La responsabilidad también se extiende a la gestión adecuada de los recursos y a la comunicación proactiva de cualquier conflicto de interés que pueda surgir en el curso de nuestras actividades.

4.4 Legalidad y Ética

Todas nuestras acciones y comunicaciones se llevan a cabo en estricto cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables. Además de cumplir con los requisitos legales, nuestras prácticas se basan en los más altos estándares éticos, asegurando que nuestras operaciones no solo sean legales, sino también justas y equitativas para todas las partes involucradas.

4.5 Participación Inclusiva

Valoramos y promovemos la participación activa de las comunidades y demás partes interesadas en nuestros procesos de toma de decisiones, tal como se establece en nuestro protocolo de consentimiento previo, libre e informado. Nos aseguramos de que todas las voces sean escuchadas, especialmente aquellas de las comunidades con las que trabajamos, y de que sus opiniones sean tenidas en cuenta en nuestras decisiones y acciones. La transparencia incluye el reconocimiento de los derechos y perspectivas de todos, fomentando un ambiente de colaboración y respeto mutuo.

5 Creación de Contenidos

Para interactuar de manera respetuosa y efectiva con comunidades indígenas, afrodescendientes, raizales, rom y/o campesinas, es fundamental seguir rigurosamente el **protocolo de actuación en campo**. Este protocolo garantiza que todas las acciones se lleven a cabo en alineación con las normas culturales, sociales y legales de cada comunidad, promoviendo la confianza y el respeto mutuo. Al adherirse a estas directrices, se asegura que las interacciones sean transparentes, culturalmente sensibles y que las comunidades se sientan valoradas y escuchadas en todo el proceso, lo que es esencial para el éxito y la sostenibilidad de los proyectos en los que estas comunidades están involucradas.

5.1 Identificación de Necesidades

5.1.1 Relevancia

Los contenidos deben responder a necesidades específicas de comunicación, ya sea para informar a la comunidad, documentar progresos del proyecto, o difundir logros de la empresa.

5.1.2 Contexto

Considerar el contexto cultural, social y ambiental en el que se encuentran las comunidades y los grupos de interés. Los contenidos deben ser culturalmente apropiados y respetuosos de las tradiciones locales.

5.2 Tipos de Contenidos

5.2.1 Registro Visual y Audiovisual (Fotografías y Videos)

5.2.1.1 Proceso Participativo

Involucrar a las comunidades en la planificación y producción de contenidos visuales, asegurando que las fotografías y videos sean representativos de su cultura, tradiciones y vida diaria.

5.2.1.2 Consentimiento y Uso de Imagen

Antes de la captura de cualquier imagen o video, hay que asegurar que todos los participantes firmen el formato de autorización de uso de imagen. Este formato debe explicar claramente los propósitos de uso y distribución de los contenidos.

5.2.1.3 Autenticidad y Respeto

Asegurar que el contenido visual sea respetuoso y auténtico, evitando cualquier forma de estereotipo o representación inadecuada de la comunidad.

5.2.2 Documentación Narrativa (Historias y Testimonios)

5.2.2.1 Recolección Colaborativa

Facilitar espacios donde los miembros de la comunidad puedan compartir sus historias y testimonios de manera voluntaria. Estos relatos deben ser recopilados con respeto y sensibilidad cultural.

5.2.2.2 Validación Comunitaria

Antes de publicar o distribuir cualquier historia o testimonio, presentar el contenido a la comunidad para su validación, asegurando que se reflejen con precisión sus experiencias y logros.

5.2.2.3 Difusión Estratégica

Utilizar estos testimonios en informes, videos, y otros medios de comunicación, siempre con el consentimiento previo de los participantes, para destacar las voces y experiencias de la comunidad.

5.2.3 Generación de Informes y Documentos

5.2.3.1 Transparencia y Accesibilidad

Elaborar informes y documentos que reflejen el progreso y los logros de los proyectos de manera clara y comprensible para todas las partes interesadas, incluyendo la comunidad.

5.2.3.2 Revisión Comunitaria

Involucrar a representantes de la comunidad en la revisión de informes antes de su publicación para garantizar la precisión y relevancia de la información presentada.

5.2.3.3 Distribución Participativa

Asegurar que los informes sean compartidos con la comunidad y otros actores interesados, utilizando canales accesibles y adaptados a las necesidades locales, como reuniones comunitarias, plataformas digitales, o copias impresas según sea necesario.

5.3 Enfoque Participativo

5.3.1 Colaboración Comunitaria

Involucrar a miembros de las comunidades en la creación de contenidos, permitiendo que ellos expresen sus propias historias y experiencias.

5.4 Capacitación

Proporcionar a las comunidades y al personal de Soluciones Proambiente S.A.S herramientas y capacitaciones necesarias para la producción de contenidos de alta calidad.

5.5 Revisión y Aprobación de Contenidos

5.5.1 Revisión Interna

5.5.1.1 Verificación de Datos

Asegurar que toda la información presentada sea precisa, actualizada y validada por las fuentes correspondientes.

5.5.1.2 Consistencia

Garantizar que los contenidos sean coherentes con la misión, visión y valores de Soluciones Proambiente S.A.S.

5.5.1.3 Criterios de Calidad

Evaluar la calidad del contenido en términos de claridad, relevancia, y respeto hacia las comunidades y otros actores involucrados.

5.5.2 Validación Comunitaria

5.5.2.1 Revisión por Representantes

Antes de la publicación, presentar los contenidos a los líderes comunitarios para asegurar que estos reflejen adecuadamente sus perspectivas y no contengan malentendidos culturales.

5.5.2.2 Retroalimentación y Ajustes

Incorporar la retroalimentación recibida por la comunidad, realizando los ajustes necesarios para mejorar la precisión y el respeto cultural de los contenidos.

5.5.3 Aprobación Final

5.5.3.1 Proceso de Aprobación

Los contenidos deben ser aprobados por el equipo de Soluciones Proambiente S.A.S antes de ser publicados o difundidos.

5.5.3.2 Autorización Formal

En casos de contenidos que involucren imágenes o testimonios personales, verificar la autorización formal de las personas involucradas antes de proceder con la publicación.

5.6 Publicación y Difusión de Contenidos

5.6.1 Estrategias de Distribución

5.6.1.1 Segmentación de Audiencias

Adaptar los contenidos y los canales de distribución según el perfil de la audiencia objetivo (comunidades, empleados, socios, público en general).

5.6.1.2 Frecuencia de Publicación

Establecer un cronograma de publicación que asegure la difusión regular y oportuna de contenidos relevantes.

5.6.1.3 Monitoreo de Impacto

Evaluar el impacto de los contenidos publicados a través de encuestas, comentarios, y otros mecanismos de retroalimentación, para medir su efectividad y hacer ajustes según sea necesario.

5.6.2 Adaptación Cultural

5.6.2.1 Traducción y Adaptación Lingüística

Cuando sea necesario, traducir los contenidos a las lenguas nativas de las comunidades, garantizando que el mensaje sea comprendido y apropiado culturalmente.

5.6.2.2 Personalización del Mensaje

Adaptar el tono y estilo de comunicación para que resuene con la cultura y tradiciones de las audiencias objetivo, asegurando un mayor impacto y aceptación.

6 Canales De Comunicación

En Soluciones Proambiente S.A.S., la comunicación efectiva es fundamental para garantizar la transparencia en todas nuestras operaciones. Nos esforzamos por mantener un flujo de información claro, accesible y bidireccional con todos los actores interesados, incluyendo empleados, comunidades indígenas, afrodescendientes, raizales, rom y/o campesinas, socios, clientes, y otras partes interesadas. Para lograrlo, hemos establecido una serie de canales de comunicación que facilitan el intercambio constante de información y la participación activa.

6.1 Comunicación Interna

6.1.1 Reuniones Regulares

Se llevan a cabo reuniones periódicas entre la alta dirección, los equipos de proyecto, nuestros aliados empresariales y los empleados para discutir el progreso de las actividades, compartir información clave y tomar decisiones informadas. Estas reuniones incluyen tanto sesiones generales como reuniones específicas de proyecto, asegurando que todos los miembros del equipo estén al tanto de los desarrollos relevantes.

6.1.2 Boletines Informativos

Emitimos boletines internos de manera regular para mantener a los empleados actualizados sobre las novedades, logros y retos de la empresa. Estos boletines también incluyen información sobre cambios en la política, nuevas iniciativas, y otras noticias de interés para el personal.

6.2 Comunicación Externa

6.2.1 Sitio Web

Nuestro sitio web solproambiente.com es una herramienta clave para comunicar nuestras actividades, proyectos y logros a la comunidad global. Mantendremos estos canales actualizados con contenido relevante, asegurando que la información sea accesible para todos.

6.2.2 Consultas Públicas y Talleres Comunitarios

Organizamos consultas públicas y talleres comunitarios de manera regular, especialmente en las áreas donde operamos. Estos eventos permiten a las comunidades locales expresar sus preocupaciones, hacer preguntas, y participar en el proceso de toma de decisiones. Es nuestra prioridad garantizar que estos espacios sean inclusivos y representativos.

6.2.3 Líneas de Contacto Directo

6.2.3.1 Buzón de Sugerencias y Quejas

Hemos habilitado un buzón de sugerencias y quejas digital, donde cualquier persona puede compartir sus inquietudes, comentarios o sugerencias de manera anónima o con identificación. <https://solproambiente.com/contacto/> Todas las entradas serán revisadas y gestionadas con la mayor seriedad y confidencialidad de acuerdo con nuestro protocolo de PQRS.

6.2.3.2 Líneas de Atención al Cliente y Comunidad

Disponemos de líneas telefónicas, un correo electrónico **info@solproambiente.com**, y un número de **WhatsApp** dedicados para atender consultas, solicitudes de información, y cualquier otra comunicación de parte de nuestros socios, clientes y comunidades indígenas, afrodescendientes, raizales, rom y/o campesinas. Estas líneas están gestionadas por personal capacitado para proporcionar respuestas rápidas y adecuadas.

6.2.3.3 Reuniones Presenciales

Ofrecemos la posibilidad de organizar reuniones presenciales en el territorio con comunidades y socios, facilitando un espacio directo para la atención de inquietudes, sugerencias y la solución de problemas.

6.2.3.4 Emisoras Comunitarias

Nos apoyamos en emisoras comunitarias para la difusión de mensajes clave y la atención de consultas. Este medio permite la participación y alcance a las comunidades en zonas más alejadas.

6.2.3.5 Mensajería a través de Líderes Comunitarios

Trabajamos en conjunto con líderes comunitarios, quienes actúan como intermediarios para la transmisión de mensajes y solicitudes entre la comunidad y Soluciones Proambiente. Este medio asegura una comunicación cercana y efectiva.

7 Confidencialidad Y Protección De Datos

En Soluciones Proambiente S.A.S., valoramos profundamente la confianza depositada en nosotros por nuestros empleados, comunidades indígenas, afrodescendientes, raizales, rom y/o campesinas, socios, clientes y demás partes interesadas. Como parte fundamental de nuestra Política de Comunicación, nos comprometemos a manejar toda la información sensible con el más alto grado de confidencialidad y a proteger los datos personales y corporativos de acuerdo con las normativas legales vigentes y los más altos estándares éticos.

7.1 Protección de la Privacidad

Nos aseguramos de que toda la información personal, especialmente aquella relacionada con los empleados, miembros de las comunidades indígenas, afrodescendientes, raizales, rom y/o campesinas, y otros actores, sea manejada de manera estrictamente confidencial. La recopilación, almacenamiento y tratamiento de datos personales se realiza únicamente con el consentimiento explícito de los interesados y con un propósito claramente definido. Esta información será utilizada solo para los fines específicos para los cuales fue recopilada, y será protegida contra accesos no autorizados, divulgación indebida, modificación, o destrucción.

7.2 Cumplimiento de Normativas de Protección de Datos

Soluciones Proambiente S.A.S. cumple rigurosamente con todas las leyes y regulaciones nacionales e internacionales relacionadas con la protección de datos, como la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012 en Colombia) y otras normativas aplicables. Hemos implementado políticas y procedimientos internos que garantizan que todos los datos se manejen de manera segura y conforme a estas regulaciones. Esto incluye la adopción de medidas técnicas y organizativas apropiadas para proteger los datos contra riesgos potenciales, como accesos no autorizados, pérdidas de datos o ciberataques.

7.3 Confidencialidad en la Comunicación

Toda la información relacionada con proyectos, acuerdos, actas de reuniones y otros documentos sensibles se maneja bajo estrictos protocolos de confidencialidad. Solo el personal autorizado tiene acceso a esta información, y cualquier divulgación se realiza únicamente cuando es necesario y con el consentimiento previo de las partes involucradas. Asimismo, todas las comunicaciones que involucren datos confidenciales ya sean internas o externas, se realizan a través de canales seguros que garantizan la protección de la información.

7.4 Responsabilidad y Capacitación

Todos los empleados y colaboradores de Soluciones Proambiente S.A.S. son responsables de mantener la confidencialidad de la información a la que tienen acceso. Para asegurar el cumplimiento de esta política, proporcionamos capacitaciones regulares sobre la importancia de la confidencialidad y la protección de datos, así como sobre las mejores prácticas para manejar información sensible. Cualquier violación de esta política puede resultar en medidas disciplinarias, que pueden incluir la terminación del contrato laboral o la colaboración, dependiendo de la gravedad del incumplimiento.

7.5 Gestión de Incidentes de Seguridad

En caso de que se detecte una violación de seguridad o un acceso no autorizado a la información confidencial, Soluciones Proambiente S.A.S. actuará de manera inmediata para contener el incidente, mitigar cualquier daño y notificar a las partes afectadas conforme a las leyes aplicables. Además, se llevará a cabo una investigación exhaustiva para identificar la causa del incidente y se implementarán medidas correctivas para prevenir futuros problemas de seguridad.

7.6 Derechos de los Titulares de Datos

Reconocemos y respetamos los derechos de los titulares de los datos personales, incluidos los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO). Los titulares de datos pueden ejercer estos derechos en cualquier momento, y nos comprometemos a atender sus solicitudes de manera oportuna y conforme a los procedimientos establecidos por la ley.

Con estos principios y prácticas, Soluciones Proambiente S.A.S. reafirma su compromiso con la protección de la privacidad y la confidencialidad, asegurando que todos los datos sean manejados con el más alto nivel de integridad y seguridad.

8 Historial de versiones

Versión	Fecha	Descripción
1.0	24.08.2024	Primera versión del documento.