

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	COD: SGI-PLN-001
	PLAN DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	F.A: 24/03/2020
		VERSION:03

## 1.OBJETIVO

Definir y normalizar en Palmeras La Carolina S.A.S. los mecanismos, responsables y actividades necesarias pertinentes a garantizar una comunicación oportuna, correcta y completa para con todas las partes interesadas, estableciendo los parámetros requeridos para su adecuada participación y consulta en los casos en que aplique. Además de documentar, recibir y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas.

## 2.ALCANCE

Aplica para todos los actores que formen parte de Palmeras La Carolina S.A.S. como trabajadores, contratistas, proveedores, comunidad de influencia, Junta Directiva y Entes Gubernamentales.

## 3.DEFINICIONES

- **Canales de comunicación:** Medio de transmisión por el cual viajan las señales portadoras de información. Los canales pueden ser: internet, teléfono, entre otros.
- **Cliente:** Persona u organización receptora de un producto o servicio. Nota: El cliente puede ser interno o externo a la organización.
- **Consulta:** Proceso a través del cual se requiere la opinión de alguien.
- **Comunicación:** Proceso de transferencia de información interactiva a través de diferentes canales
- **Destinatario:** Persona u organización a quien va dirigida la comunicación.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	COD: SGI-PLN-001
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA</b>	F.A: 21/04/2025
		VERSION:05

- **Evidencia:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- **Grupos de interés:** Conjunto de partes interesadas y/o afectadas directa o indirectamente por la actividad de una organización.
- **Medios de comunicación:** Lenguaje utilizado para enviar la información, por ejemplo: audiovisual, impreso, interactivo, de exhibición (carteleras), etc.
- **Palmicultores:** También conocido como productor, es la persona natural o jurídica que suministra a la Planta Extractora Racimos de Fruta Fresca (RFF).
- **Participación:** Proceso interactivo entre las partes implicadas en el que cada miembro, bien sea individualmente o a través de sus representantes, aportan ideas a un tema propuesto.
- **Plan:** Suele referirse a un programa o procedimiento para conseguir un determinado objetivo, como por ejemplo: un plan de acción, un modelo sistemático que detalla qué tareas se deben llevar a cabo para alcanzar un objetivo, para lo cual se establecen metas y tiempos de ejecución. También puede definirse como un escrito en el que sumariamente se precisan los detalles para realizar una obra.
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- **Proveedores:** Organización o persona que proporciona productos o servicios.
  - Nota 1 Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	COD: SGI-PLN-001
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA</b>	F.A: 21/04/2025
		VERSION:05

- Nota 2 En una situación contractual un proveedor puede denominarse "contratista"
- **Parte interesada y/o grupo de interés:** Conjunto de partes afectadas positiva o negativamente por las actividades de una organización. Los grupos de interés pueden ser grupos o personas que representan intereses medioambientales o sociales y que afectan o son afectados, directa o indirectamente, por el desempeño de la actividad de una organización. El listado de partes interesadas será actualizado cada 5 años con el fin de garantizar la inclusión de todos los relacionados con Palmeras La Carolina S.A.S.

<b>TIPOS DE PARTES INTERESADAS</b>
<b>Trabajadores</b>
<b>Clientes</b>
<b>Proveedores</b>
<b>Contratistas</b>
<b>Comunidades</b>
<b>Entidades Gubernamentales</b>
<b>Accionistas</b>
<b>Entidades no Gubernamentales.</b>

Tabla 1.

- **Receptor:** Persona u organización que recibe un mensaje.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	COD: SGI-PLN-001
	PLAN DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	F.A: 21/04/2025
		VERSION:05

➤ **RSPO:** Mesa Redonda de Aceite de Palma Sostenible (por sus siglas en inglés), que es una asociación sin ánimo de lucro que promueve la producción y uso de aceite de palma sostenible.

#### **4.RESPONSABLES**

- Dirección Administrativa
- Líder SGI

#### **5.COMUNICACIÓN**

- Es responsabilidad de la Gerencia establecer las políticas y brindar los recursos financieros necesarios para la publicación de las comunicaciones internas y externas.
- La utilización de los medios de comunicación masivos se hará con previa autorización de la Gerencia.
- Los documentos a solicitud de las diferentes partes interesadas que se encuentran disponibles al público se entregaran de acuerdo a la previa autorización de la gerencia general de Palmeras La Carolina.
- Ningún colaborador está autorizado para emitir declaraciones a los medios de comunicación masivos, sin la previa autorización de la Gerencia.
- Los canales de comunicación establecidos por la organización, para difundir la información pertinente al Sistema de Gestión Integral y otras comunicaciones de carácter general en aras de lograr la toma de conciencia de las personas que trabajan bajo el control de la organización y demás partes interesadas aplicables, son:
  - ✓ Inducción y re inducción

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	COD: SGI-PLN-001
	PLAN DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	F.A: 21/04/2025
		VERSION:05

- ✓ Correo Electrónico
- ✓ Teléfonos corporativos
- ✓ Carteleras, folletos y boletines
- ✓ Información directa en las áreas de trabajo.
- ✓ Capacitaciones y entrenamientos.
- ✓ Simulacros (SST y Ambientales)
- ✓ Charlas pre operacionales y talleres
- ✓ Lecciones Aprendidas
- ✓ Revisión por la Dirección
- ✓ Charlas emitidas por los supervisores
- ✓ Oficios externos

Teléfonos de contacto:

316 416 5796 – 316 2977394

- Para la realización de los Boletines Informativos se deberá contar con la autorización de la Gerencia.
- El Coordinador del Sistema de Gestión Integral es responsable de comunicar a la Alta Dirección el desempeño de la Organización en el SGI, en una reunión de revisión por la dirección, la cual se hará anualmente.
- La Dirección Administrativa será el responsable de definir los temas a publicar, su periodicidad y público al que va dirigido.
- Es responsabilidad del Líder SGI actualizar mensualmente la información publicada en las carteleras informativas.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	COD: SGI-PLN-001
	PLAN DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	F.A: 21/04/2025
		VERSION:05

- Las respuestas de las PQRS se divulgarán de acuerdo a la confidencialidad y privacidad de la solicitud.
- Las PQRS deberán ser tramitadas según lo definido en el documento SGI-PRO-002 Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Dentro de los temas a publicar, se podrá incluir información de (sin limitarse a ello):
  - ✓ Seguridad y Salud en el Trabajo.
  - ✓ Manejo adecuado de residuos
  - ✓ Programa Orden y Aseo
  - ✓ Campaña de Buenas Prácticas Agrícolas y Políticas Ambientales.
  - ✓ Información de RSPO
  - ✓ Legislación aplicable del sector
  - ✓ Indicadores de accidentalidad
  - ✓ Indicadores de ausentismo

## **6.PARTICIPACIÓN Y CONSULTA**

- Las actividades de participación y consulta, están relacionados con los siguientes temas:
  - ✓ Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles
  - ✓ Investigación de incidentes y accidentes de trabajo
  - ✓ Desarrollo y revisión de las políticas y objetivos de SGI
  - ✓ Cambios que puedan afectar el sistema
  - ✓ Representación en asuntos de SGI
  - ✓ Reporte de Actos y Condiciones Inseguras
  - ✓ Identificación de aspectos e impactos ambientales

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	COD: SGI-PLN-001
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA</b>	F.A: 21/04/2025
		VERSION:05

- Los medios para garantizar la participación y consulta (cómo lo vamos a hacer), son:

Documento	Cómo y/o Dónde estará publicado	Tiempo de respuesta
-----------	---------------------------------	---------------------

- ✓ **COPASST:** A través de la convocatoria para la participación en el Comité, la selección de éste, en las reuniones mensuales y gestión de las propuestas de los colaboradores.
- ✓ **Brigadas de Emergencias:** A través de la participación de los colaboradores en la conformación de las brigadas de emergencias y participación en la ejecución de los simulacros de emergencias.
- ✓ **Comité de Convivencia Laboral:** A través de la convocatoria para la participación en el Comité, la selección de éste y las reuniones para la revisión y solución de los temas de acoso laboral que puedan presentarse en la organización.
- ✓ **Equipo Investigador de Incidentes y Accidentes de Trabajo:** A través de la participación de los colaboradores del COPASST, brigadistas, jefes inmediatos, trabajadores en la investigación de los incidentes y accidentes de trabajo y la elaboración de los planes de acción resultantes de estas investigaciones.

- En caso de ser necesario se realizará consulta acerca de asuntos relacionados con el SGI a las partes interesadas externas pertinentes.

## 7.METODOLOGIA

**7.1 INFORMACIÓN DISPONIBLE AL PÚBLICO** La empresa determina como información disponible al público la siguiente:

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	COD: SGI-PLN-001
	PLAN DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	F.A: 21/04/2025
		VERSION:05

<b>Títulos de propiedad /derechos de uso de la tierra</b>	Matriz de títulos de propiedad a solicitud de las partes interesadas y aprobación de la gerencia general de PLC.	15 días hábiles
<b>Planes de seguridad y salud en el trabajo</b>	A solicitud de las partes interesadas.	15 días hábiles
<b>Estudios de impactos sociales y ambientales y sus planes de mejora respectivos</b>	Página web (www.palmeraslacarolina.com)	15 días hábiles
<b>Documentaciones concernientes a Altos Valores de Conservación (AVC)</b>	Página web (www.palmeraslacarolina.com)	15 días hábiles
<b>Planes de prevención y reducción de la contaminación</b>	A solicitud de las partes interesadas.	15 días hábiles
<b>Detalle de quejas y reclamos</b>	A solicitud de las partes interesadas.	15 días hábiles
<b>Procedimientos de negociación</b>	A solicitud de las partes interesadas y aprobación de la gerencia general de PLC.	15 días hábiles
<b>Planes de mejora continua</b>	A solicitud de las partes interesadas.	15 días hábiles
<b>Resumen público del reporte de evaluación de la certificación;</b>	A solicitud de las partes interesadas.	15 días hábiles
<b>Política de Responsabilidad Social Empresarial</b>	Página web (www.palmeraslacarolina.com)	15 días hábiles
<b>Código de Ética</b>	Página web (www.palmeraslacarolina.com)	15 días hábiles
<b>Certificados laborales, retención y/o desprendibles de pago</b>	Verbal, por WhatsApp	5 días hábiles

Tabla 2

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	COD: SGI-PLN-001
	PLAN DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	F.A: 21/04/2025
		VERSION:05

**Nota:** Los documentos de la tabla 2, se encuentran disponibles a todo el público en la página web de la empresa y carteleras informativas.

Los documentos que no están publicados, pero son de libre acceso al público deben seguir el siguiente protocolo:

- 1.El solicitante deberá hacer un oficio firmado, describiendo el documento requerido.
- 2.Para las plantaciones de Cairo, Bonanza, San Carlos y Castilla, el documento será radicado en la portería de plantación El Cairo.
- 3.Para las otras plantaciones debe ser entregado al supervisor encargado de las mismas.
- 4.Una vez radicado el documento la persona encargada por parte de la empresa, lo enviará a la Dirección administrativa para dar respuesta a la solicitud.
- 5.Esta respuesta será dada en un tiempo máximo de 15 días hábiles

## 6.2 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS
Dirección administrativa	1	Solicitar a todos los procesos de la compañía la información a publicar en los diferentes mecanismos establecidos por la organización a través de correo electrónico. Cada proceso realizará la sugerencia de la forma o método de publicación del comunicado	Correo electrónico
Dueños de proceso o personal designado	2	Suministrar por correo electrónico oportunamente información relevante del proceso, que se requiera publicar y/o comunicar y el tema correspondiente	Correo electrónico
Líder SGI	3	Publicar oportunamente en los diferentes mecanismos la información aportada por los	Carteleras

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	COD: SGI-PLN-001
	PLAN DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	F.A: 21/04/2025
		VERSION:05

		procesos	
	4	Hacer seguimiento al cumplimiento del plan de comunicaciones	Informe por correo electrónico

Tabla 3

### 6.3 LISTADO DE PARTES INTERESADAS

Ver Matriz de Partes Interesadas SGI-MAT-004

### 6.4 MATRIZ TEMAS DE COMUNICACIÓN

**ANEXO 1.** SGI-MAT-002 Matriz de comunicación Interna y externa.

**ANEXO 2.** Medios de publicaciones visuales

<b>Cartelera informativa Palmeras La Carolina S.A.S.</b>	<b>Publicaciones políticas</b>
	
<b>Buzón de Sugerencias comunidad y trabajadores</b>	



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	COD: SGI-PLN-001
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA</b>	F.A: 21/04/2025
		VERSION:05

**Nota. Para el personal analfabeta se dispone medios audiovisuales (Gráficos, imágenes, videos etc) que se proyectaran e las charlas pre operacionales, capacitaciones, carteleras, inducciones y reinducciones.**

## 1. CONTROL DE CAMBIOS

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>MEDIO DE APROBACIÓN</b>	<b>APROBADO POR</b>
01/01/2018	01	Creación del documento	Coordinador SGI	Correo Electrónico	Director Administrativo

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>		COD: SGI-PLN-001
	PLAN DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA		F.A: 21/04/2025
			VERSION:05

31-07-2018	02	Inclusión de nuevas políticas	Equipo social	Correo electrónico	Dirección administrativa
31-08-2018	03	Inclusión de generalidades de participación y consulta.	Equipo Social	Correo electrónico	Dirección administrativa
24-03-2020	04	Inclusión generalidades de bioseguridad y partes interesadas.	Equipo Social	Correo electrónico	Dirección administrativa
21-04-2025	05	Eliminación publicación relacionada con Bioseguridad	Líder SGI	Reunión	Dirección administrativa