

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-02
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 02
		Fecha: 30/07/2025

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y directrices para asegurar una comunicación oportuna, correcta y completa, mediante el uso de canales, frecuencias y mensajes apropiados sobre temas sociales, ambientales, productivos, de seguridad y salud en el trabajo, entre otros, dirigidos a todas las partes interesadas. Asimismo, definir los mecanismos de participación y consulta para que dichas partes puedan intervenir, opinar y aportar en procesos relevantes, incluyendo el sistema de Gestión Documental.

2. ALCANCE

Este procedimiento define y direcciona las comunicaciones en dos sentidos: **comunicación interna** y **comunicación externa**. En consecuencia, aplica para todos los procesos relacionados con la comunicación, participación y consulta de las partes interesadas de la organización, incluyendo tanto actores **internos** (colaboradores, contratistas, aprendices, áreas funcionales) como **externos** (proveedores, comunidad, autoridades, aliados estratégicos), que estén involucrados directa o indirectamente con la compañía.

Así mismo, este procedimiento aplica para la **gestión de correspondencia** en todas las sedes de Palmas Oleaginosas Bucarelia S.A.S., incluyendo la plantación, la planta de beneficio primario y las oficinas administrativas en Bucaramanga. Cubre:

- Toda la correspondencia recibida,
- Las comunicaciones que circulan de forma interna, y
- La correspondencia emitida desde cualquier dependencia de la oficina administrativa hacia entes externos.

3. DEFINICIONES

- **Canales de comunicación:** medios a través de los cuales se transmite la información entre emisor y receptor. Pueden ser digitales (correo electrónico, redes sociales), físicos (carteleras, circulares impresas), interpersonales (reuniones, conversaciones), o masivos (radio, televisión, medios institucionales, etc.).
- **Cliente:** persona u organización que recibe un producto o servicio, ya sea porque lo ha solicitado, lo necesita o lo utiliza directamente.
- **Comunicación interna:** flujo de información que se genera y circula dentro de la organización entre sus diferentes niveles jerárquicos, áreas y colaboradores.
- **Comunicación externa:** proceso mediante el cual la organización intercambia información con públicos fuera de su estructura organizativa, como proveedores, comunidad, autoridades o medios.

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-02
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 02
		Fecha: 30/07/2025

- **Comunicación organizacional:** conjunto de procesos y herramientas destinados a garantizar el flujo adecuado, oportuno y estratégico de información dentro y fuera de la organización, alineado con los objetivos institucionales.
- **Consulta:** proceso mediante el cual la organización abre espacios o canales para que las partes interesadas expresen opiniones, sugerencias o inquietudes frente a decisiones, políticas o procesos.
- **Correspondencia:** conjunto de comunicaciones escritas, recibidas o enviadas, que se generan entre personas, entidades o dependencias, a través de diferentes medios como cartas, correos, memorandos, radicados físicos o digitales.
- **Derecho de petición:** mecanismo constitucional (artículo 23) mediante el cual toda persona puede requerir a las autoridades información, documentos, servicios, intervención o respuesta frente a situaciones particulares. Incluye solicitudes, quejas, reclamos, consultas y denuncias.
- **Destinatario:** persona, dependencia u organización a quien va dirigida la comunicación.
- **Emisor:** persona, dependencia u organización que genera y envía un mensaje a través de uno o varios canales de comunicación.
- **Evidencia:** datos o registros verificables que respaldan la existencia o validez de una información, proceso o resultado.
- **Información documentada:** información que debe ser controlada y mantenida por la organización, y que puede estar contenida en cualquier medio (digital, físico, audiovisual, etc.).
- **Medios de comunicación:** formato o lenguaje utilizado para transmitir el mensaje. Pueden ser impresos, audiovisuales, digitales, gráficos, interactivos, entre otros.
- **Palmicultores:** personas naturales o jurídicas que cultivan palma de aceite y suministran Racimos de Fruta Fresca (RFF) a la planta extractora.
- **Participación:** acción de involucrar activamente a las partes interesadas en la toma de decisiones o en la formulación de propuestas, políticas o procesos organizacionales.
- **Parte interesada:** persona u organización que puede afectar, ser afectada o percibirse como afectada por una decisión, actividad o resultado de la organización.

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-02
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 02
		Fecha: 30/07/2025

- **PQRS:** sigla que agrupa las Peticiones, Quejas, Reconocimientos y Sugerencias realizadas por cualquier parte interesada hacia la organización.
- **Proveedores:** persona u organización que proporciona bienes o servicios a la empresa.

Nota 1: un proveedor puede ser interno o externo.

Nota 2: en algunos casos contractuales, un proveedor puede denominarse "contratista".

- **Receptor:** persona, dependencia u organización que recibe el mensaje enviado por el emisor.
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Hace parte de la información documentada.
- **RSPO:** sigla en inglés de la Mesa Redonda sobre Aceite de Palma Sostenible. Organización internacional sin ánimo de lucro que promueve la producción y uso responsable de aceite de palma.
- **SG-SST:** Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que establece políticas, procesos y controles para proteger la integridad y bienestar de los trabajadores.
- **Tutela:** mecanismo jurídico contemplado en el artículo 86 de la Constitución Política, mediante el cual cualquier persona puede solicitar protección inmediata de sus derechos fundamentales cuando estos son vulnerados o amenazados por acción u omisión de autoridades o particulares.

4. RESPONSABLES

4.1. GERENCIA

- Establecer las políticas institucionales relacionadas con la comunicación, participación y consulta.
- Asignar los recursos financieros, tecnológicos y humanos necesarios para la ejecución del plan de comunicación.
- Participar activamente en la planeación, validación y difusión de las estrategias comunicativas y actividades clave definidas en el plan.

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-02
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 02
		Fecha: 30/07/2025

4.2. RESPONSABLE DE COMUNICACIONES

- Asegurar la aplicación y cumplimiento del presente procedimiento.
- Diseñar, ejecutar y hacer seguimiento a los planes y estrategias de comunicación interna y externa.
- Garantizar la alineación de los mensajes institucionales con los objetivos estratégicos de la organización.
- Validar con la Dirección de Gestión Humana la información a publicar en medios externos y oficiales.
- Canalizar y dar respuesta a inquietudes, solicitudes o propuestas relacionadas con comunicación, participación y consulta.

4.3. JEFES DE ÁREA – LIDERES DE PROCESO

- Participar activamente en la planeación de contenidos y actividades de comunicación institucional.
- Realizar reuniones periódicas con sus equipos para socializar información relevante y recoger inquietudes o propuestas.
- Proponer temas y remitir oportunamente al área de comunicaciones la información que consideren pertinente para divulgar a través de los diferentes canales.
- Fomentar la participación de sus equipos en espacios de consulta y retroalimentación.

4.4. RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST

- Informar y sensibilizar a contratistas, visitantes y colaboradores sobre los requisitos de seguridad y salud vigentes para la ejecución de labores o ingreso a las instalaciones.
- Garantizar que estos lineamientos estén actualizados y sean comunicados a través de los canales institucionales establecidos, según lo indicado en el ítem 5.2 del presente procedimiento.

4.5. AUXILIAR DE GESTIÓN HUMANA Y RECEPCIÓN SEDE BUCARAMANGA

- Recibir, registrar y distribuir la correspondencia física que ingresa a la sede, utilizando el formato R-SG-05 “Remisión de correspondencia interna”.
- Radicar la correspondencia externa recibida mediante el registro R-SG-06 “Radicación de correspondencia externa recibida” y garantizar su entrega a las áreas correspondientes para su autorización y trámite oportuno.
- Coordinar el envío físico de documentos como incapacidades, facturas, cartas y sobres a terceros (EPS, ARL, ministerios, proveedores, etc.), con el soporte de firma del receptor de destino.

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-02
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 02
		Fecha: 30/07/2025

5. GENERALIDADES

- La comunicación organizacional debe ser completa, clara, oportuna y veraz, garantizando que llegue efectivamente a todas las partes interesadas pertinentes, según su nivel de responsabilidad e interés en el tema comunicado.
- El uso adecuado de los canales de comunicación es esencial para asegurar la eficacia y eficiencia del flujo de la información.
La selección del canal debe considerar:
 - La naturaleza del mensaje (urgente, general, confidencial, operativo, institucional).
 - El perfil del receptor (colaborador operativo, administrativo, externo, comunidad, proveedor, autoridad).
 - La disponibilidad y funcionalidad del canal (correo, cartelera, WhatsApp, reunión, boletín, red social, circular, etc.).
- Toda información debe ser transmitida por los canales establecidos y autorizados. La elección de medios alternativos deberá ser solicitada y sustentada ante la Coordinación de Comunicaciones, quien determinará su viabilidad.
- Para garantizar la trazabilidad y formalidad de la comunicación, las reuniones de gerencia, área o informativas deben contar con soporte mediante asistencia registrada en los formatos **R-SF-01 “Control de asistencia interno”** y **R-SF-02 “Control de asistencia externo”**.
- La Coordinación de Comunicaciones es la responsable de orientar, aprobar y divulgar los mensajes institucionales a través de medios masivos o públicos, como prensa, radio, televisión o redes sociales.
- Ningún colaborador está autorizado para brindar declaraciones o compartir información institucional con medios de comunicación externos sin la aprobación expresa de la Gerencia General y del responsable de Comunicaciones.
- La información general podrá ser divulgada a través de los siguientes medios, según criterios definidos por la Coordinación de Comunicaciones:
 - Correo electrónico institucional
 - Cartelera informativa
 - Reuniones informativas
 - Portal web
 - Redes sociales oficiales
 - Anuncios personalizados o dirigidos
- La estructura del mensaje debe ser planificada. Una vez definido qué se comunica, cómo se comunica y a quién se comunica, se establecerá el canal y el medio más efectivo para garantizar su recepción e impacto.
- El lenguaje utilizado en cada comunicación deberá ser adaptado al perfil del receptor, asegurando comprensión, inclusión y pertinencia. Se evitará el uso de tecnicismos innecesarios o lenguaje que genere ambigüedades o confusiones.

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-02
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 02
		Fecha: 30/07/2025

- Las comunicaciones relacionadas con Peticiones, Quejas, Reconocimientos o Sugerencias (PQRS) deben ser tramitadas conforme al **procedimiento P-CO-01**, respetando los tiempos de respuesta, la trazabilidad y el enfoque de mejora continua.
- La participación y la consulta de las partes interesadas debe ser promovida como una práctica sistemática en todos los niveles de la organización, habilitando los medios necesarios para su intervención informada y oportuna.

5.1. COMUNICACIONES INTERNAS

La comunicación interna es el proceso mediante el cual se transmite información dentro de la organización, entre sus diferentes áreas, niveles jerárquicos y colaboradores. Su objetivo es garantizar la alineación institucional, fortalecer la cultura organizacional, facilitar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y promover la participación activa de los equipos.

Para asegurar su eficacia, es fundamental elegir el canal adecuado según el tipo de información, el perfil del receptor, el grado de urgencia y el nivel de formalidad requerido.

A continuación, se presenta una tabla guía para orientar la selección del canal más apropiado según el contexto del mensaje:

¿Qué necesitas comunicar?	Tipo de información	Canal recomendado	Observaciones
Información urgente u operativa (cambio de turno, retrasos, emergencias)	Urgente / Operativa	Grupos de WhatsApp, llamada directa, comunicación verbal inmediata	Confirmar recepción. Complementar por escrito si se requiere trazabilidad.
Anuncio institucional (cambios en procesos, política nueva, resultado estratégico)	Formal / General	Correo electrónico institucional, cartelera, boletín interno	Validar previamente con Comunicaciones y/o Gestión Humana.
Solicitud, respuesta a trámite o requerimiento formal	Legal / Documental / Procedimental	Carta firmada, radicación de correspondencia, formato PQRS	Usar registros R-SG-05 o R-SG-06 según aplique.
Información para todo el personal (eventos, campañas,	Masiva / Informativa	Cartelera física, boletín interno, correo, reuniones generales	Acompañar con apoyo visual o audiovisual si es posible.

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-02
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 02
		Fecha: 30/07/2025

¿Qué necesitas comunicar?	Tipo de información	Canal recomendado	Observaciones
actividades de bienestar)			
Información para contratistas, proveedores o comunidad externa	Externa / Relacional	Reuniones presenciales, correo, circulares, redes sociales (previa autorización)	Validar contenido y tono con la Coordinación de Comunicaciones.
Información confidencial o sensible (casos disciplinarios, decisiones estratégicas, reportes de riesgo)	Reservada / Estratégica	Reunión privada, correo encriptado, memorando confidencial	Solo canales autorizados. Incluir cláusulas de confidencialidad si aplica.
Convocatoria a participación o consulta (encuestas, foros, mejora de procesos)	Participativa	Formularios digitales, reuniones por equipos, buzón de sugerencias físico o digital	Documentar la participación. Retroalimentar los resultados a los participantes.

5.2. COMUNICACIONES A CONTRATISTAS Y VISITANTES

- La comunicación con los contratistas debe garantizar que reciban la información necesaria y obligatoria antes de iniciar cualquier labor dentro de las instalaciones de la empresa. Esta incluye, de forma prioritaria, los riesgos inherentes al lugar de trabajo, los requisitos legales aplicables, y el Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias (PPRE).
- Así mismo, el contratista tiene la obligación de comunicar los riesgos específicos asociados a la actividad que desarrollará. Estas comunicaciones serán gestionadas, emitidas y registradas por el responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- Las comunicaciones informativas generales a contratistas y visitantes se complementan mediante carteleras, señalización visible y charlas de inducción. Toda solicitud de información adicional por parte de contratistas no contemplada en este procedimiento se tramitará como comunicación externa formal.

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-02
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 02
		Fecha: 30/07/2025

¿Qué se necesita comunicar?	Tipo de información	Canal recomendado	Observaciones
Requisitos de ingreso, normas de seguridad, PPRE y riesgos del sitio	Obligatoria / Legal / Preventiva	Inducción presencial, formato firmado, carteleras, señalización	Realizar antes del inicio de labores. Registro controlado por SST.
Riesgos propios de la actividad a realizar	Técnica / Obligatoria	Reporte escrito del contratista entregado al área SST	Parte del análisis de riesgos conjunto.
Cambios en condiciones de seguridad o entorno	Informativa / Crítica	Comunicación verbal, cartelera, aviso escrito inmediato	Complementar con reinducción si aplica.
Coordinación operativa (horarios, accesos, tareas diarias)	Operativa / Logística	WhatsApp operativo, correo, llamada	Acordar canal con el administrador del contrato.
Solicitud de documentos o soportes del contratista	Administrativa / Formal	Correo electrónico, requerimiento por formato	Debe quedar registro. Plazo de entrega debe estar definido.
Solicitud de información adicional por parte del contratista	Consulta / Externa	Correo institucional, carta, radicación formal	Tramitada como comunicación externa con copia a SST y Compras si aplica.
Información general o divulgativa (campañas, alertas, eventos)	General / Informativa	Carteleras físicas, correos, reunión informativa	Dependiendo del contrato, se puede incluir en boletines o jornadas conjuntas.

5.3. COMUNICACIONES EXTERNAS

La comunicación externa comprende toda información generada, compartida o gestionada con partes interesadas que no hacen parte de la estructura interna de la organización, como clientes, proveedores, comunidad, contratistas, entidades gubernamentales, aliados estratégicos, medios de comunicación, entre otros.

También se considera comunicación externa aquella recibida desde el entorno (verbal o escrita), que sea documentada, respondida y/o gestionada por la organización, como solicitudes, peticiones, observaciones o requerimientos provenientes del contexto externo.

Para el desarrollo de la comunicación con partes interesadas externas, la organización ha definido los siguientes canales principales, sin que estos sean excluyentes entre sí:

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-02
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 02
		Fecha: 30/07/2025

- **Actas de reunión:** para dejar registro de compromisos, avances y acuerdos con comunidades, autoridades o aliados.
- **Cartas formales:** para notificaciones, respuestas o comunicaciones con valor jurídico o institucional.
- **Correo electrónico institucional:** canal principal de atención y respuesta escrita formal.
- **Encuentros virtuales (videollamadas o plataformas colaborativas):** para socialización de proyectos, atención de inquietudes o espacios de consulta.
- **Celular o WhatsApp corporativo:** para avisos operativos, atención ágil o canal directo de coordinación, siempre con registro.
- **Publicaciones en el portal web corporativo:** para información pública oficial de interés general.
- **Redes sociales corporativas:** para difusión de campañas, eventos, logros y contenidos educativos o institucionales.
- **Comunicados de prensa:** canal autorizado para relaciones con medios masivos, bajo validación previa por parte de Gerencia y Comunicaciones.

Toda petición formal, amparada por el derecho constitucional de petición, deberá ser tramitada y respondida en un término máximo de quince (15) días hábiles contados desde su recepción, conforme al marco normativo aplicable.

¿Qué se necesita comunicar o recibir?	Tipo de información	Canal recomendado	Observaciones
Respuesta a un derecho de petición	Legal / Formal	Carta oficial, correo electrónico institucional, radicación por ventanilla	Responder en máximo 15 días hábiles. Firmada por responsable autorizado.
Reuniones con entes territoriales o comunitarios	Participativa / Institucional	Acta de reunión, correo de convocatoria, videollamada	Dejar evidencia mediante acta, fotos y lista de asistencia.
Información pública sobre la empresa	General / Institucional	Publicaciones en portal web, boletín externo, redes sociales	Previa validación por Gerencia y Comunicaciones.
Solicitud de documentos o certificaciones por terceros	Administrativa / Específica	Correo electrónico institucional, formato físico o digital con radicación	Usar formatos oficiales. Tiempo de respuesta definido por tipo de solicitud.
Divulgación de campañas o eventos dirigidos a la comunidad	Informativa / Educativa	Redes sociales, carteleras comunitarias, comunicados impresos	Coordinación con el área de Comunicaciones y Responsabilidad Social.
Comunicaciones con proveedores (órdenes,	Operativa / Contractual	Correo electrónico institucional, llamadas,	Con copia a Compras o área responsable del contrato.

	COMUNICACIONES		Código: P-CO-02
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA		Versión: 02
			Fecha: 30/07/2025

¿Qué se necesita comunicar o recibir?	Tipo de información	Canal recomendado	Observaciones
aclaraciones, requerimientos)		reuniones de seguimiento	
Atención a medios de comunicación	Pública / Sensible	Comunicado de prensa, entrevista con vocero autorizado	Solo personal autorizado puede emitir declaraciones.
Información técnica o ambiental para entes de control	Normativa / Regulatoria	Carta firmada, correo con soportes, entrega en reunión técnica	Debe ser validada por el área de sostenibilidad y gerencia antes de emitir.
Inquietudes o reclamos de la comunidad	PQRS / Participativa	Buzón físico, formulario digital, reunión comunitaria, canal telefónico habilitado	Registrar y canalizar vía procedimiento de PQRS institucional.

6. INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

Palmas Oleaginosas Bucarelia S.A.S. define como información pública institucional aquellos documentos y contenidos que, por su naturaleza y relevancia, pueden ser consultados por cualquier parte interesada externa.

El acceso a esta información se realizará mediante solicitud escrita del peticionario, la cual será tramitada por el área responsable, conforme a los términos establecidos en la normatividad vigente para el ejercicio del derecho de petición.

A continuación, se relacionan los documentos definidos como públicos y disponibles para consulta:

- Títulos de propiedad y derechos de uso de la tierra.
- Planes de seguridad y salud en el trabajo.
- Evaluaciones de impacto y planes de manejo ambiental y social.
- Documentación relacionada con Altos Valores de Conservación (AVC).
- Planes de prevención, mitigación y reducción de la contaminación.
- Detalles de quejas y reclamos recibidos y su respectiva gestión.
- Procedimientos establecidos para la negociación con partes interesadas.
- Planes de mejora continua.
- Resumen público del informe de evaluación para certificaciones.
- Política de Derechos Humanos.
- Política de No Discriminación e Igualdad de Oportunidades.
- Código de Ética y Buen Gobierno.
- Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta.

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-02
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 02
		Fecha: 30/07/2025

- Procedimiento de Empleo (disponible para trabajadores y sus representantes).
- Procedimiento para calcular y distribuir una compensación justa (disponible para las partes afectadas).
- Procesos y resultados de acuerdos, compensaciones y/o pagos negociados con partes interesadas afectadas.
- Procedimientos para la atención de accidentes y emergencias (disponibles para toda la fuerza laboral).



	COMUNICACIONES	Código: P-CO-01
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 01
		Fecha: 14/04/2024

7. MATRIZ DE TEMAS DE INFORMACIÓN

Los temas de información, así como los medios de comunicación se manejarán de acuerdo con el público al cual va dirigido

7.1. MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA

Nivel	Tipo de Información	Canal Autorizado	Emisor Responsable	Receptor(es)	Frecuencia
Estratégico / Gerencial	Instrucciones, autorizaciones, lineamientos	Correo institucional, reunión gerencial, circular	Gerencia General	Líderes de área, mandos medios, coordinación-Jefaturas	Según necesidad
Estratégico / Gerencial	Comunicaciones a la Junta de Socios	reunión	Gerencia General	Junta de socios	según convocatoria
Estratégico / Transversal	Importancia y avances de los Sistemas de Gestión (SGC, SG-SST, Sostenibilidad)	Reunión general, boletín interno, cartelera, video corporativo.	Coordinación de Comunicaciones / jefe SST-jefe Sostenibilidad	Todo el personal	Trimestral o en eventos específicos
Operativo / Legal	Modificaciones contractuales, cambios legales o requisitos nuevos	Correo institucional, reunión informativa, comunicado	Gestión Humana / Jurídico	Trabajadores, clientes, contratistas	Según ocurrencia
Operativo / Administrativo	Presentación de informes, evidencias y solicitudes internas	Correo institucional, sistema de gestión documental	Todas las áreas	Áreas responsables, auditor interno o externo	Según cronograma o solicitud puntual
Gestión / Calidad	Programación de auditorías internas o externas	Correo, calendario digital google, reunión	Jefes SST-Sostenibilidad	Personal auditado, líderes de proceso	Según plan anual de auditorías

	COMUNICACIONES		Código: P-CO-01
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA		Versión: 01
			Fecha: 14/04/2024

Nivel	Tipo de Información	Canal Autorizado	Emisor Responsable	Receptor(es)	Frecuencia
Gestión / Calidad	Resultados de auditorías internas y externas	Informe formal, reunión de retroalimentación	Auditores	Gerencia, líderes de área, auditados	Después de cada auditoría
Gestión / Calidad	Estado de acciones correctivas y preventivas	Reporte en sistema, correo, reunión	Líderes de proceso	Responsables de acciones	Mensual o según seguimiento
Gestión Ambiental	Documentos del área ambiental (manuales, formatos, procedimientos)	Correo, intranet, reunión	Jefe de sostenibilidad	Personal operativo, administrativo, técnico	Según actualización o requerimiento
Formación / Desarrollo	Detección de necesidades de capacitación y entrenamiento	Registro en Plan Anual de capacitación, formación y entrenamiento, encuesta, correo corporativo	Gestión Humana / Jefaturas	Gestión Humana	Trimestral
Participativa	PQRS internas (peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones)	Formato físico o digital, buzón PQRS, correo, intranet	Colaboradores / Coordinadores	Comunicaciones / Gestión Humana / SST según el caso	Permanente
Estratégico / Gestión	Informes de gestión	Correo institucional, presentación gerencial	Gerencia / Coordinadores / Líderes	Junta directiva, Gerencia, todo el personal según el caso	Trimestral o semestral

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-01
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 01
		Fecha: 14/04/2024

Nivel	Tipo de Información	Canal Autorizado	Emisor Responsable	Receptor(es)	Frecuencia
SST / Participativa	Sugerencias relacionadas con el SG-SST	reunión COPASST	Colaboradores / Comité COPASST	SST / COPASST	Permanente / reuniones mensuales
SST / Investigación	Investigaciones de accidentes, incidentes y enfermedades laborales	Formato de investigación, informe SST	Área de SST	Comité COPASST, Comité Convivencia, Gerencia	Según ocurrencia
SST / Apoyo operativo	Actividades de apoyo al SG-SST (brigadas, campañas, jornadas)	Reuniones, carteleras, correos, WhatsApp	Área de SST / Brigadas / COPASST	Colaboradores	Mensual o según planificación
SST / Condiciones laborales	Información sobre condiciones de salud y trabajo	Encuestas, charlas, reporte SST, inspecciones	Área de SST / Comité de Convivencia	Colaboradores, COPASST, brigadas	Semestral o según necesidad

7.1.1 CONSIDERACIONES ADICIONALES

- Todas las comunicaciones deben conservarse bajo los lineamientos del sistema de gestión documental vigente.
- Cuando aplique, se deben usar los registros y formatos definidos en el SGC para garantizar trazabilidad.
- La frecuencia “según necesidad” implica que puede ser ocasional, puntual o por requerimiento normativo o estratégico.

7.2. OTRAS COMUNICACIONES DE LA ORGANIZACIÓN

	COMUNICACIONES		Código: P-CO-01
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA		Versión: 01
			Fecha: 14/04/2024

Nivel	Tipo de Información	Canal Autorizado	Emisor Responsable	Receptor(es)	Frecuencia
Operativo / Productivo	Reportes de Producción	Correo institucional	Director de planta	Gerencia	Diario
Operativo / Administrativo	Reuniones de área	Agenda programada, acta de reunión, asistencia registrada	Líder de Proceso	Colaboradores del área	Según necesidad
Organizacional / General	Información general (capacitaciones, eventos, convocatorias)	Carteleros, correo institucional, WhatsApp, afiches, reuniones	Gestión Humana / Comunicaciones	Todo el personal	Según programación
Estratégico / Sostenibilidad	Información de la RSPO (avances, estándares, auditorías)	Correo institucional, boletín, reuniones informativas, carteleros	Jefe de sostenibilidad / Comunicaciones	Colaboradores Comunidades de Influencia	Semestral / Según planificación
Operativo / Ambiental	Fumigaciones aéreas	WhatsApp, carteleros, redes sociales, circulares.	Director agrónomo	Colaboradores Comunidades de Influencia	Según programación / con 24h de antelación

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-01
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 01
		Fecha: 14/04/2024

7.3. MATRIZ DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Tipo de Información	Canal Autorizado	Emisor Responsable	Receptor Externo	Frecuencia / Tiempos de Respuesta
Respuesta a solicitudes de clientes externos	Correo institucional, carta formal, llamada telefónica	Área Contable / Compras generales / Compra de fruto y ventas	Clientes	Dentro de los plazos definidos en acuerdos o máximo 15 días
Seguimiento a proveedores y contratistas	Correo, llamada, formato de seguimiento, reunión virtual	Coordinación de Compras	Proveedores / Contratistas	Mensual o según programación del proceso
Respuesta a PQRS de clientes	Canales del proceso	Comunicaciones	Grupo de interés que interpuso la PQRS	Según procedimiento de PQRS (máx. 15 días hábiles)
Solicitudes de entes externos (DIAN, MinTrabajo, Alcaldía, etc.)	Carta formal, correo, ventanilla única, reunión presencial o virtual	Dirección General / Jurídica / Responsable designado	Entidad solicitante	Según términos legales establecidos en cada solicitud

7.3.1 CONSIDERACIONES ADICIONALES

- Toda comunicación externa debe ser canalizada y registrada conforme a los lineamientos del procedimiento de gestión documental y el sistema de trazabilidad institucional.
- Se debe garantizar siempre un lenguaje claro, técnico y respetuoso, acorde al perfil del destinatario.
- Las respuestas deben conservar copia en el sistema y estar firmadas por la autoridad competente.

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-01
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 01
		Fecha: 14/04/2024

8. PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

Las actividades de participación y consulta constituyen un componente esencial del Sistema de Gestión Integral, ya que permiten la construcción colectiva, el involucramiento de los trabajadores y el fortalecimiento del enfoque preventivo. Estas actividades están orientadas principalmente a los siguientes temas:

- Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.
- Investigación de incidentes y accidentes de trabajo.
- Desarrollo y revisión de políticas, objetivos y demás componentes del Sistema de Gestión Integral.
- Cambios organizacionales o normativos que puedan afectar el sistema.
- Representación de los trabajadores en asuntos del sistema.
- Reporte y análisis de actos y condiciones inseguras.
- Identificación de aspectos e impactos ambientales y sociales.
- Identificación de derechos legales, consuetudinarios y de uso.
- Consentimiento libre, previo e informado.

8.1. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y CONSULTA INTERNA

La organización ha establecido los siguientes espacios y estructuras como medios efectivos para garantizar la participación y consulta activa de los trabajadores:

- **COPASST:** A través de su conformación participativa, reuniones mensuales y canalización de propuestas relacionadas con salud y seguridad en el trabajo.
- **Brigadas de Emergencia:** A través de la participación voluntaria en su conformación, el desarrollo de simulacros y la implementación de acciones de respuesta ante emergencias.
- **Comité de Convivencia Laboral:** Mediante convocatorias abiertas, participación en sesiones de trabajo y gestión de situaciones relacionadas con el acoso laboral.
- **Equipo Investigador de Incidentes y Accidentes:** Integrado por miembros del COPASST, brigadistas, jefaturas y, cuando sea posible, el trabajador involucrado, quienes participan en la investigación y en la formulación de planes de acción.
- **Comité de Género:** Instancia participativa enfocada en la identificación, atención y mejora de condiciones laborales con enfoque de género, abierta a la participación de trabajadores y trabajadoras.

	COMUNICACIONES	Código: P-CO-01
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 01
		Fecha: 14/04/2024

8.2. CONSULTA A PARTES INTERESADAS EXTERNAS

Cuando sea pertinente, la organización podrá realizar procesos de consulta con partes interesadas externas sobre temas relevantes del Sistema de Gestión, especialmente en lo relacionado con impactos sociales y ambientales, derechos colectivos o ajustes significativos a sus políticas.

9. ANEXOS

- MT-BS-01 *“Matriz de partes interesadas”*.
- R-CO-06 *“Radicación correspondencia externa recibida”*
- P-CO-02 *“Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias”*
- R-CO-05 *“Remisión de correspondencia interna”*
- R-SF-01 *“Control de asistencia interno”*
- R-SF-02 *“Control de asistencia externo”*

10. APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Coordinación de Comunicaciones	Dirección de Gestión Humana	Gerencia	14/04/2024

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Responsable	Descripción del cambio	Fecha
1	Coordinación de Comunicaciones	Se anula codificación P-SG-02 y se crea P-CO-02 por traslado del documento al proceso CO Comunicaciones en el SG	24/07/2024
2	Coordinación de Comunicaciones	Se rediseña Matriz de comunicación y se actualizan canales y procedimiento en general	30/07/2025