

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Versión: 05-26
		Fecha Vigencia: 19/10/2026
	CODIGO: P-GD-04	Página: 1 de 9

1. Objetivo

Establecer la metodología para gestionar la comunicación interna y externa de la organización, asegurando la transparencia, la accesibilidad de la información y el diálogo efectivo con los diferentes grupos de interés.

2. Alcance

El procedimiento de comunicaciones externas e internas se aplica a todos los procesos de comunicación con colaboradores (internos) y actores sociales, autoridades y demás grupos de interés identificados (externos) de la organización de Palmas Montecarmelo S.A.S.

3. Responsables / Responsabilidades.

Gerencia General: Aprobar la información oficial y asegurar recursos para la divulgación.

Coordinador de Sostenibilidad: Mantener actualizada la matriz de grupos de interés y gestionar los canales de comunicación externa.

Líderes de Proceso: Comunicar de manera efectiva las metas, políticas y riesgos a sus equipos de trabajo.

4. Definiciones o Glosario

Comunicación Externa: Intercambio de información con actores fuera de la empresa (comunidades, gobierno, ONGs).

Comunicación Interna: Flujo de información entre los colaboradores y la administración de la empresa.

Transparencia (RSPO): Obligación de proporcionar información relevante sobre los impactos ambientales y sociales de manera accesible.

Grupo de interés: Un individuo o grupo con un interés legítimo y/o demostrable en las actividades de una organización y las consecuencias de dichas actividades, que puede o no verse afectado directamente por ellas.

5. Consideraciones Generales/ Recomendaciones Claves.

 PALMAS MONTECARMELO S.A.S.	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Versión: 05-26
		Fecha Vigencia: 19/10/2026
	CODIGO: P-GD-04	Página: 2 de 9

5.1. Frecuencia

La frecuencia de las comunicaciones internas y externas se establece de acuerdo con lo definido en la Matriz de Comunicaciones Internas y Externas, la cual determina la periodicidad, los canales, los responsables y los grupos de interés a los que va dirigida cada comunicación.

5.2. Precauciones para el Desarrollo de la labor.

- La comunicación debe realizarse en el idioma local y en formatos apropiados para el nivel de alfabetización de los grupos de interés.
- Se debe garantizar que los documentos públicos de la RSPO estén disponibles para quien los solicite.
- No se publica información confidencial: datos comerciales o personales, sitios sensibles y disputas en curso.

6. Desarrollo de la Actividad.

Actividad	Descripción de las Actividades (Que, como, cuando, donde, para que)	Responsable (S) (Quien)	Registro Generado / Documento Asociado
1.0 Identificación de Canales	Definir los medios (reuniones, página web, carteleras, radio local) el interés de cada grupo identificado.	Coordinador de sostenibilidad.	Anexo 1. Matriz de comunicaciones internas y externas.
2.0 Gestión Integral de la Comunicación y Rendición de Cuentas	Ejecutar la comunicación corporativa (misión, visión y políticas de derechos humanos, ética, social y ambiental), junto con la información operativa estratégica para los colaboradores (incluyendo seguridad, salud y derechos laborales), y asegurar el diálogo transparente con actores externos mediante las metodologías y medios establecidos en el anexo 1. Matriz de comunicaciones internas y externas.	Coordinador de sostenibilidad.	Actas de socialización.
3.0. Gestión de consultas y solicitudes	Atender requerimientos de información de grupos de interés de manera oportuna y sin represalias.	Coordinador de sostenibilidad.	Matriz de seguimiento de PQRSFD.

 PALMAS MONTECARMelo S.A.S.	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Versión: 05-26
		Fecha Vigencia: 19/10/2026
	CODIGO: P-GD-04	Página: 3 de 9

7. Documentos de Referencia.

- Principios y Criterios de la RSPO 2024.

8. Documentos Asociados.

- Actas de socializaciones.
- Matriz de seguimiento de PQRSFD.

9. Anexos.

ANEXO 1. Matriz de comunicaciones internas y externas.

Cualquier grupo de interés que desee solicitar los documentos públicos relacionados en la siguiente matriz debe remitir comunicación escrita dirigida al Coordinador de Sostenibilidad al correo electrónico pqr@palcarmelo.com, por el WhatsApp corporativo +57 3145951505, o entregando el documento de manera física en las oficinas administrativas en Barranquilla o en la plantación.

A continuación, se detallan los principales temas y la metodología de comunicarlos:

TEMA	QUIEN LO COMUNICA	POR QUE MEDIO	A QUIEN LO COMUNICA	FRECUENCIA	REGISTRO
Misión visión, valores, Políticas corporativas.	Representante de la dirección. Coordinador de sostenibilidad.Director talento humano. Gestor de productividad campo.	Carteleras. Charlas de 5 minutos.Inducciones reinducciones. Página web. Folletos.	Trabajadores. Contratistas. Visitantes. Comunidades.	Anual.	Registro de asistencia a socializaciones. Registro de inducción y reinducción.

 PALMAS MONTECARMELO S.A.S.	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Versión: 05-26
		Fecha Vigencia: 19/10/2026
	CODIGO: P-GD-04	Página: 4 de 9

	Gestor de mantenimiento.Líder SST. Líder ambiental. Coordinador agronómico.Coordinador agrícola.	Reuniones con las partes interesadas.			
Resultados de EISA, AVC, planes de manejo y monitoreo ambiental y social	Coordinador de sostenibilidad. Director talento humano. Líder ambiental.	Reuniones con grupos de interés	Comunidades. Trabajadores.	Cada vez que se ejecuten los estudios y su actualización (2 años EISA) (5 años AVC).	Mapeo participativo. Actas de reuniones. Registro fotográfico.
Aspectos ambientales, sociales y legales relevantes para los Criterios RSPO: • Títulos de propiedad/derechos de uso. • Planes de salud y seguridad ocupacional. • EISA, planes de acción y resultados del CLPI. • Documentación sobre AVC y ARC. • Planes de prevención y	Coordinador de Sostenibilidad. Director talento humano.	P-DS-01 Procedimiento PQRSFD grupos de interés F-MC-17 Formato recepción PQRSFD Buzón Página web: www.palcarmelo.com Correo electrónico: pqr@palcarmelo.com Whatsapp corporativo: +57 3145951505 Teléfono corporativo: +57 3145951504 Entrega física en las oficinas administrativas	Grupos de interés externo	Cada vez que se haga la solicitud	Correo electrónico. Soportes de solicitudes y respuestas en físico.

 PALMAS MONTECARMELO S.A.S.	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Versión: 05-26
		Fecha Vigencia: 19/10/2026
	CODIGO: P-GD-04	Página: 5 de 9

reducción de la contaminación. • Detalles de reclamos y quejas. • Procedimientos de negociación. • Planes de mejora continua y programas sociales. • Resumen público del informe de evaluación de la certificación. • Política de DDHH y protección a defensores y denunciantes. • Procedimiento de Atracción y Selección. • Procedimiento de Contratación. • Instructivo de Promociones y Ascensos. • Procedimiento de Retiro y Desvinculación de Personal.		en Barranquilla o en la plantación			
---	--	---------------------------------------	--	--	--

 PALMAS MONTECARMELO S.A.S.	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Versión: 05-26
		Fecha Vigencia: 19/10/2026
	CODIGO: P-GD-04	Página: 6 de 9

Procedimiento de CLPI.	de Coordinador de Sostenibilidad	de Reuniones presenciales y talleres participativos	Comunidades.	Anual mente. Previo a cualquier proyecto o nueva plantación.	Registros de asistencia. Registro fotográfico.
Mecanismo de Quejas y Reclamos (PQRSFD).	de Coordinador de Sostenibilidad. Director de talento humano.	Buzones. WhatsApp corporativo. Página web. Correo pqr@palcarmelo.com	Trabajadores. Contratistas. Comunidades. Vecinos.	Anualmente. Cada vez que se actualice el procedimiento de PQRSFD.	Matriz de PQRSFD. Registros de socialización.
Acciones correctivas, preventivas o de mejora que se lleven a cabo en el SGI	de Coordinador de sostenibilidad.	Correos reporte de NC. Revisión por la dirección.	Líderes involucrados en las actividades de las acciones. Gerencia.	Cada vez que se estructure una acción correctiva, preventiva o de mejora	Registros de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Correo electrónico.
Peligros y Riesgos	Líder SST. Asistente SST. fes inmediatos.	Inducción y reinducción. Charlas de 5 minutos.	Trabajadores	Cada vez que hay ingreso de personal y reinducciones.	Registros de inducción y reinducción. Registro de asistencia a capacitación
Gestión en Programas en seguridad y salud en el trabajo.	Líder SST. Asistente SST.	Inducción y reinducción. Charlas de seguridad. Reuniones de capacitación.	Trabajadores.	Anual	Registro de asistencia a capacitación. Registro de inducción y reinducción.

 PALMAS MONTECARMELO S.A.S.	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Versión: 05-26
		Fecha Vigencia: 19/10/2026
	CODIGO: P-GD-04	Página: 7 de 9

Lecciones aprendidas de Accidentes, Incidentes o Enfermedades laborales.	Líder SST. Asistente SST.	Charlas de 5 minutos	Trabajadores.	Cuando se presenten e investiguen los accidentes o enfermedades laborales.	Registro de asistencia a capacitación. Registro de reporte e investigaciones de accidentes laborales.
Responsabilidades en seguridad y salud en el trabajo.	Líder SST. Asistente SST.	Inducción y reinducción.	Trabajadores	Cada vez que se establezcan nuevas responsabilidades o se actualicen las actuales	Registro de inducción y reinducción.

 PALMAS MONTECARMELO S.A.S.	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		Versión: 05-26
	CODIGO: P-GD-04		Fecha Vigencia: 19/10/2026
			Página: 8 de 9

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	REVISADO POR	APROBADO POR	MEDIO DE APROBACION
10/15/2019	01-19	Creación del documento que incorpora la Matriz de comunicaciones internas y externas, el procedimiento de comunicaciones internas y externas con base en el Decreto 1072 del 2015 y dar cumplimiento al plan de tratamiento de riesgos del proceso de gestión humana acciones 425, y 545.	Coordinador de sostenibilidad	Gerente	Correo electrónico enviado el 10/02/2019
07/30/2021	02-21	Se especifican los casos puntuales que deben ser tratados por la Profesional en Bienestar, el Coordinador SST, Director Financiero y Abastecimiento, Director Gestión Humana, Auxiliar Administrativo, Coordinador Contable y Financiero. Se modifica el nombre del cargo "Coordinador SGI" a "Coordinador de Sostenibilidad"	Coordinador de Sostenibilidad	Gerente	Aprobado en reunión virtual 09/09/2020
08/30/2023	03-23	Se especifican actualizan nombres de los cargos con base en los cambios en el organigrama O-GH-01 Organigrama.	Coordinador de Sostenibilidad	Gerente	Aprobado por correo electrónico en 08/30/2023
10/20/2023	04-23	Se amplían otros medios de comunicación para entregar documentos relacionados con "Aspectos ambientales, sociales y legales relevantes para los	Coordinador de Sostenibilidad	Gerente	Aprobado por correo electrónico en 10/20/2023

 PALMAS MONTECARMELO S.A.S.	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		Versión: 05-26
	CODIGO: P-GD-04		Fecha Vigencia: 19/10/2026
			Página: 9 de 9

		Criterios RSPO” y aspectos claves sobre información confidencial.			
10/19/2026	05-26	Se actualiza el procedimiento, las responsabilidades, el glosario, documentos asociados relacionados con las comunicaciones internas y externas, se completa la lista de documentos públicos según la RSPO 2024 y los canales para solicitarlos.	Coordinador de Sostenibilidad	Gerente	Aprobado por correo electrónico