

### **Introducción**

*La comunicación interna y externa en la organización tiene como finalidad difundir información en el marco del respeto, transparencia, veracidad y el dialogo, garantizando la interacción y comunicación fluida entre las diferentes áreas que la conforman. A demás, de sus diferentes grupos de interés. Creando dentro de la organización un buen clima laboral, fortaleciendo la cultura organizacional y el sentido de pertenencia por la misma. Por otro lado, desde la comunicación externa se fortalece la imagen de la marca, causando posicionamiento y reconocimiento.*

### **Comunicación interna**

*La comunicación interna tiene como objetivo compartir información oportuna, eficaz y con veracidad sobre los hechos, eventos, novedades, actividades, talleres, seminarios, programas de bienestar, responsabilidad social y otras situaciones de interés a los trabajadores directos y contratistas, a través de los medios y canales establecidos por la organización.*

### **Medios (son aquellos de tipo informativo).**

- **Cartelera informativa:** *Se encuentran ubicadas en puntos estratégicos en las instalaciones de la empresa.*
  - ✓ *Edificio de Sostenibilidad (primer piso y segundo piso).*
  - ✓ *Oficina administrativa Cúcuta.*
  - ✓ *Orgánicos Palnorte s.a.s.*
  - ✓ *Comedor planta extractora.*
  - ✓ *Cafetería planta extractora.*
  - ✓ *Garita planta extractora.*

- **Boletín de sostenibilidad:** Impreso con información trimestral, permite compartir información sobre las actividades que se realizan desde las diferentes áreas de manera clara y concisa.
- **Circulares o comunicados internos:** se utilizarán para dar a conocer actividades internas, así como las normas generales, cambios, políticas y asuntos de interés común. Las circulares internas se elaborarán en papel tamaño carta utilizando el formato autorizado.

### **Canales (son aquellos de tipo interactivo).**

- **Correos electrónicos:** Nos permite transmitir la información relevante, de manera respetuosa y que permita generar una respuesta efectiva de las personas involucradas sobre las expectativas comunicadas.
- **Grupos de WhatsApp:** Estos deben ser utilizados estrictamente para información de interés de la organización o actividades de esta. Se debe evitar compartir cadenas, imágenes o mensajes que no tengan relación o no generen interés para los procesos que se desarrollan dentro de la misma.
- **Llamadas telefónicas:** Las llamadas telefónicas serán utilizadas en casos necesarios, cuando la información que se quiere transmitir no sea posible comunicarlo a través de los otros canales utilizados.
- **Reuniones:** es importante que en las reuniones sean de carácter virtual o presencial lleven a cabo con un buen clima organizacional, prevaleciendo el respeto y la tolerancia entre los participantes. En cualquiera de los casos es primordial la puntualidad y la previa preparación de los temas que se mencionaran.

### **Comunicación externa**

*La comunicación externa tiene como objetivo compartir información a los grupos de interés externos (comunidades, clientes/proveedores, socios, etc.) sobre los diferentes eventos, actividades, acontecimientos y Responsabilidad Social y otras situaciones que pueden ser de interés para los actores externos vinculados a la organización, a través de los medios y canales ya establecidos.*

### **Medios (Son aquellos de tipo informativo)**

- **Comunicados de prensa:** *los comunicados dirigidos al público se elaborarán en papel tamaño carta utilizando el membrete de la organización, estas deben llevar un consecutivo que debe ser pedido a la oficina de comunicaciones. En caso de ser necesario se publicarán en las redes sociales utilizando una plantilla (Post) diseñada estrictamente para comunicados.*
- **Publicaciones en medios masivos:** *Estas se realizarán con el fin de compartir información que pueda ser de interés público, además de contribuir al posicionamiento de la marca.*
- **Boletín de sostenibilidad:** *Impreso con información trimestral, permite compartir información sobre las actividades que se realizan desde las diferentes áreas de manera clara y concisa.*

### **Canales (Son aquellos de tipo interactivo)**

- **Correos electrónicos:** Nos permite transmitir la información relevante, de manera respetuosa y que permita generar una respuesta efectiva de las personas involucradas sobre las expectativas comunicadas.
- **WhatsApp corporativo:** se manejan líneas de WhatsApp corporativo donde se les brinda información a los proveedores y clientes, de manera oportuna y eficaz. Con el fin de mantener una comunicación interactiva con las partes interesadas.
- **Mesas de valor social:** realizadas por la Fundación Palmicultores del Catatumbo, encargada de la Responsabilidad Social Empresarial.
- **Redes sociales:**  
<https://www.facebook.com/profile.php?id=100063749765700&mibextid=LQQJ4d>  
<https://instagram.com/palnortesas?igshid=MzRIODBiNWFIZA==>

### **RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL USO DE LOS CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

- **Evita usar la opción "Responder a Todos":** Si recibes un correo que tiene más de un destinatario, y el resto del grupo no necesita conocer tu respuesta, no hagas clic en "responder a todos" sin evaluar la necesidad real de que todo el grupo está involucrado. Si vas a enviar un correo a más de una persona, pero no necesitan conocer la respuesta (ni la dirección de correo de los demás) entre sí, usa el campo de CCO: o BCC: para ocultar los destinatarios.

- **Evita reenviar correos:** Si vas a reenviar información, asegúrate de enviarla sólo a las personas a quienes pueda (razonablemente) interesarles esa información en particular. Así mismo, una vez comprobado que es relevante el destinatario, asegúrate cuál es la mejor opción de reenvío: si es necesario Reenviarlo o Enviarlo como Adjunto
- **Redes sociales o plataformas digitales:** a través de las redes sociales se compartirá información de interés general (trabajadores, contratistas, proveedores y clientes). Donde se podrá tener una comunicación interactiva con todas las partes. Las redes sociales con las que cuenta la organización son: Facebook, Instagram Twitter y YouTube.

#### **Pautas para el uso de los canales de comunicación**

- **Sé conciso:** Los mensajes deben ser cortos y coherentes, deben incluir la información requerida de forma clara. En caso de ser una llamada telefónica evita extender la conversación más de lo estrictamente necesario.
- **Numera tus preguntas:** Si tu mensaje incluye más de un punto o una pregunta, numéralas. Esto le hará la vida mucho más fácil a quien lo recibe, y evitará que su respuesta corresponda sólo a una de tus preguntas y puedas recibir respuesta a todas las inquietudes planteadas en el mensaje.
- **Sé amable y profesional al escribir:** Nunca olvides agregar un saludo, puedes referirte a la persona como “estimado o estimada”, decir “por favor” y “gracias”, al igual que mantener un tono cordial y educado. Debes tener en cuenta que los

*mensajes escritos pueden resultar más contundentes que una conversación y que no siempre la intención del emisor se refleja en las palabras escritas o se entiende de la misma manera por el receptor, por eso es mejor mantener un tono adecuado.*

*Si no recibes una respuesta inmediata...: No “acribilles” a tu remitente con correos innecesarios y usa la herramienta de seguimiento de correo para marcar el tiempo esperado a la respuesta de un correo, según la urgencia o prioridad de la información. Recuerda que, en ocasiones, es más útil una llamada rápida. Evita involucrar gente que tal vez no pueda darle efectividad directa a la información que necesitas y que terminarías quitándoles tiempo de sus tareas primarias.*

- **Contenido prohibido:** *No se permite transmitir por los medios o canales de comunicación material ilegal, difamatorio, insultante, vulgar, grosero, dañino, ofensivo, despectivo, perjudicial o inmoral.*

*Entre las transmisiones que se prohíben se encuentran, aunque sin limitarse a, todo material con contenido sexual explícito, historietas o ilustraciones, chistes, todo material con orientación romántica, cualquier contenido que podría considerarse como acoso sexual, cualquier insinuación o referencia sexual, propuestas de sexo, ya sea deseado o no deseado, referencias o comentarios con orientación racial o étnica, o cualquier otro material que el destinatario podría considerar acoso o acoso sexual o denigrante de acuerdo con su sexo, orientación sexual, raza, origen étnico, país de origen o prácticas o creencias religiosas o políticas, o su estilo de vida.*

## **CANALES DE PARTICIPACIÓN Y CONSULTA ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN**

### ***Canales de participación y consulta internas:***

- ✓ *PQRS, a través del sitio web.*
- ✓ *Buzones, ubicados en las instalaciones de la organización (1. Comedor planta extractora, 2. Oficina administrativa Cúcuta,*
- ✓ *Edificio de Sostenibilidad.*
- ✓ *Orgánicos Palnorte s.a.s*
- ✓ *Personales, en las oficinas de Talento Humano.*
- ✓ *Redes sociales*
- ✓ *Línea ética: [lineaetica@palnortesas.com](mailto:lineaetica@palnortesas.com)*
- ✓ *Reuniones informativas.*
- ✓ *Comité de convivencia laboral, COPASST, comité de genero*

*Las denuncias recibidas a través de estos canales cualquiera que sea su tipo (ético, acoso laboral, acoso sexual, peticiones, quejas o reclamos) serán direccionadas a los respectivos comités, que deberán encargarse de su proceso y respuesta.*

### ***Canales de participación y consulta externas:***

- ✓ *PQRS, a través del sitio web.*
- ✓ *WhatsApp corporativo (Servicio al proveedor, Funpalcat, Proveedores bienes y servicios).*
- ✓ *Buzones, ubicados en las oficinas de atención al público y salas de espera (1. Edificio de Sostenibilidad, 2. Oficina Administrativa Cúcuta, 3. Sala de conductores, 4. Orgánicos Palnorte s.a.s).*

- ✓ Redes sociales: Instagram: @palnorte Facebook: Palnorte S.A.S
- ✓ Línea ética: [lineaetica@palnortesas.com](mailto:lineaetica@palnortesas.com)

*La apertura del buzón se realizará cada 15 días, consolidando el formato de apertura en compañía de un trabajador como testigo, por parte de las siguientes personas:*

- ✓ buzón planta extractora: Angelica Tamayo
- ✓ buzón de sala de conductores: Angelica Tamayo
- ✓ buzón oficina: Belkys Villamizar
- ✓ buzón servicio al proveedor: Neyla Duran
- ✓ buzón de orgánicos: Diana Quintero

**Recepción y respuesta a personal analfabeta:** *Cuando la persona que requiera colocar una PQRSF, se identifica como analfabeta y requiere una respuesta de manera personal, la empresa al momento de emitir la respuesta de manera verbal o escrita colocara un testigo acordado entre las partes, para que sea un veedor del proceso de respuesta y para el levantamiento del acta de reunión.*

*Dentro de los procesos de socialización de canales de participación y consulta, se recomienda a los grupos de interés analfabeta solicitar ayuda a personas cercanas y de confianza en caso de querer presentar los PQRSF de manera anónima. Es válido mencionar, que las respuestas a los PQRSF que lleguen de manera anónima se responderán por los canales que indique el solicitante.*

*Las denuncias recibidas a través de los diferentes canales cualquiera que sea su tipo (petición, queja, reclamo o solicitud) será direccionada al área directamente involucrada y se deberá dar respuesta dentro de los siguientes 15 días hábiles a su recepción.*

**Canales y medios establecidos para los diferentes grupos de interés**

- ✓ **Clientes**  
Encargado: coordinador (a) de logística.  
Número de teléfono: 3183592802  
Correo electrónico: [logistica@palnortesas.com](mailto:logistica@palnortesas.com)  
Buzón: **1.** Oficina Administrativa Cúcuta, **2.** Orgánicos Palnorte s.a.s, **3.** Sala de conductores.
  
- ✓ **Proveedores RFF**  
Encargado: coordinador (a) servicio al proveedor.  
Número de teléfono: 3208630714  
Correo electrónico: [servicioalproveedor@palnortesas.com](mailto:servicioalproveedor@palnortesas.com) –  
[infoproveedor@palnortesas.com](mailto:infoproveedor@palnortesas.com)  
Buzón: **1.** Oficina Administrativa Cúcuta **2.** Edificio de Sostenibilidad.
  
- ✓ **Trabajadores**  
Encargado: Coordinador (a) bienestar social.  
Número de teléfono: 3184734696  
Correo electrónico: [bienestarsocial@palnortesas.com](mailto:bienestarsocial@palnortesas.com)  
Buzón: **1.** Comedor planta. **2.** Oficina administrativa Cúcuta.
  
- ✓ **Proveedores de bienes y servicios**  
Encargado: coordinador (a) compras.  
Número de teléfono: 3123040765  
Correo electrónico: [compras@palnortesas.com](mailto:compras@palnortesas.com)  
Buzón: **1.** Oficina administrativa Cúcuta. **2.** Edificio de Sostenibilidad.  
**3.** Sala de conductores.
  
- ✓ **Comunidad**  
Encargado: Fundación Palmicultores del Catatumbo  
Número de teléfono: 3160275400  
Correo electrónico: [direccion@funpalcat.org](mailto:direccion@funpalcat.org) – [coordinacion@funpalcat.org](mailto:coordinacion@funpalcat.org)  
Buzón: **1.** Edificio de Sostenibilidad.



- ✓ *Línea ética*  
*Encargado: Oficial de cumplimiento*  
*Correo: [lineaetica@palnortesas.com](mailto:lineaetica@palnortesas.com)*
  
- ✓ *Sistema de reclamación RSPO*  
*<https://askrspo.force.com/complaint/s/>*

---

**MAURICIO VARGAS GIRALDO**  
**Gerente general**  
**PALMICULTORES DEL NORTE SAS**  
*Fecha de aprobación: 16 / 02 / 2023*