

## 1. OBJETIVO

Asegurar la difusión e intercambio oportuno, transparente y eficaz de la información de PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. con los diferentes grupos de interés mediante la formulación, diseño y ejecución de planes y estrategias de comunicación definidos en el plan estratégico de comunicaciones.

## 2. ALCANCE

Teniendo en cuenta que la información es un bien colectivo, se fomentará la producción y circulación fluida de la información hacia todos los niveles, para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo.

La política de comunicaciones de PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. tendrá los siguientes alcances de comunicación: públicos internos, públicos externos, proveedores, clientes, partes interesadas y entes de vigilancia y control, fijando la interlocución, la apertura y la visibilidad como elementos centrales en esa circulación de la información; todo lo anterior enmarcado en el plan estratégico de comunicaciones desarrollado por la compañía.

## 3. CONDICIONES GENERALES

Para el cumplimiento de dicha política, PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. introducirá productos y asegurará servicios que sean innovadores y eficientes en cada una de las etapas de los procesos productivos.

Por tal razón, se compromete con:

### **Compromiso con la Comunicación Organizacional**

Orientar la comunicación organizacional a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre las partes interesadas internas de PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.

Desarrollar las estrategias de comunicación organizacional mediante acciones de sensibilización y comunicación interna, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos misionales, a satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y a mejorar el clima organizacional.

### **Compromiso de confidencialidad**

Ratificar por medio de los mecanismos establecidos, el tratamiento de la información personal que reposa en las bases de datos y archivos físicos y digitales, así como los mecanismos para ejercer el derecho de Hábeas Data.

### **Compromiso con la circulación y divulgación de la información**

Establecer estrategias de comunicación informativa para establecer un contacto permanente y correlativo con los grupos de interés.

Divulgar información a las diferentes partes interesadas sobre la gestión institucional de PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A., mediante acciones y campañas de comunicación externa, masiva y directa, con el fin de proporcionar el flujo adecuado, el intercambio oportuno y el acceso transparente y eficaz de la información.

#### **4. DESCRIPCIÓN**

A continuación, se detalla la gestión de comunicaciones asociada al alcance de la presente política:

##### **Comunicación con los públicos internos.**

La comunicación de PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. facilitará y favorecerá la consolidación de la cultura organizacional, por medio de diversos espacios de interlocución, y difusión de mensajes.

La comunicación entre los actores de PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. deberá procurar relaciones basadas en el diálogo, el respeto y la participación, para la promoción permanente del trabajo en equipo y la construcción de redes de apoyo; propiciando el aprendizaje organizacional y la disposición al cambio, como componentes básicos de la cultura organizacional. Para esto, se pondrán a disposición medios oficiales internos de comunicación que serán actualizados permanentemente y que deben llegar de forma masiva a los colaboradores.

##### **Comunicación con los públicos externos.**

Tomando como base la premisa de contribuir a la comunicación en doble vía con los beneficiarios, la comunicación de PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. deberá orientarse hacia el fortalecimiento de la apertura y visibilidad, por medio de productos de excelente calidad en el cumplimiento de los fines misionales, propiciando la escucha y receptividad frente al cliente y las partes interesadas, procurando la transparencia y gestión en todas las actuaciones.

##### **Comunicación con los proveedores:**

Se llevará como un servicio hacia el proveedor, en donde se tendrán en cuenta los principios de transparencia y calidad de la información. Partiendo de:

- I. La comunicación se hará siempre en términos de respeto, calidez y oportunidad.
- II. La garantía y contacto con el proveedor se prestará en la totalidad de esta, por medio de la demostración del interés institucional para atender todos los requerimientos y orientarlo adecuada y satisfactoriamente.

- III. Se dispondrá de mecanismos de escucha de forma oportuna y sistemática atendiendo a las necesidades de los proveedores, permitiendo procesar y adoptar todas las medidas para satisfacerlo, de acuerdo con las competencias y posibilidades de PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.
- IV. Las respuestas a los requerimientos o peticiones de las partes interesadas serán personalizadas, oportunas y sin evasivas.
- V. Las comunicaciones oficiales por PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. se producirán en los formatos de correspondencia preestablecidos en la entidad y deben ser autorizados por los responsables.

#### **Comunicación con el cliente:**

Se enmarcará teniendo en cuenta los procesos internos de la compañía, además, de garantizar la alineación de los procesos estratégicos. Desde esta perspectiva, es necesario tener en cuenta que la divulgación se realizará de forma amplia, oportuna y suficiente, a través de las plataformas virtuales disponibles y medios masivos que posee PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.

#### **Comunicación con las partes interesadas:**

PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. por medio de las actividades institucionales, en lo que respecta a los temas estratégicos de gestión, responderá con la información necesaria de manera que se promueva la sencillez y cordialidad en el proceso, además de la credibilidad y confianza. Tomando como base que:

- I. PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. promoverá voceros autorizados en los temas estratégicos de gestión, quienes expresarán únicamente los temas que son de competencia.
- II. Se definirán y promoverán todos los criterios para el manejo de la información, cuidando la imagen corporativa y confidencialidad.

#### **Interacción informativa con los Entes de Vigilancia y Control:**

Se desarrollará en una comunicación que garantice la credibilidad y confianza, junto con la cooperación y apoyo, lo cual se obtendrá de la siguiente forma:

- I. Mediante el cumplimiento de los mecanismos propuestos por dichos entes, donde PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. buscará garantizar por todas las formas la comunicación fluida y oportuna, que garantice el ejercicio de sus competencias.
- II. La información que sea de vital importancia para estos entes se desarrollará de manera adecuada por PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. y cada una de las áreas encargadas.

## 5. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La **POLÍTICA DE COMUNICACIONES** estará vigente a partir del 03 de octubre de 2022 y hasta el momento en que expresamente se revoque o modifique.

Adóptese, comuníquese y cúmplase a toda la organización y partes interesadas a partir del 03 de octubre de 2022.

**DOCUMENTO FIRMADO EN  
CUSTODIA DEL SGC**

**Eduardo Ruiz Ortiz**  
Representante legal  
**Palmeras de Puerto Wilches S.A.**

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
01	Versión Inicial. Inclusión dentro del SGC	03/10/2022

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
27/09/2022	30/09/2022	03/10/2022
JONATHAN S. SANTAMARIA T.	VIVIANA CARRILLO	EDUARDO RUIZ ORTIZ
<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>ASESOR JURÍDICO</b>	<b>GERENTE</b>