



PALMERAS DE LA CARTUJA S.A.S

COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Código: PC-GH-PR-03
Versión: 10
Vigente desde: Agosto 2026
Página 1 de 10

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y controles que se deben llevar a cabo para mantener una comunicación efectiva con los grupos de interés, recibir las manifestaciones de conformidad o inconformidad expresadas por ellos y atenderlas para darles una solución oportuna que satisfaga sus necesidades y demuestre el compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social de la empresa.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para:

Comunicaciones desde la empresa: la divulgación del enfoque estratégico, la documentación del Sistema de Gestión de SST, Plan estratégico de seguridad vial, desempeño y mejora continua, así como la inducción a la empresa y la rendición de cuentas a sus grupos de interés.

Comunicaciones desde los grupos de interés: las manifestaciones de conformidad o inconformidad, competencias, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o requerimientos expresados por autoridades, comunidad, trabajadores, contratistas, ARL o cualquier otro grupo de interés.

3. DEFINICIONES

Grupo de interés: persona o grupo que puede afectar o verse afectado positiva o negativamente por las actividades de la empresa o que tiene un interés en su desempeño.

Enfoque estratégico: conjunto de directrices o lineamientos generales de la empresa expresados formalmente por la Gerencia General. Usualmente incluye la misión, visión, principios y valores, código de ética empresarial y políticas generales de gestión.

Queja: Es la manifestación de inconformidad expresada por un grupo de interés respecto al trato recibido o al comportamiento ético, mal servicio por parte de algún representante de la empresa.

Queja en DDHH y/o DIH: Es la expresión de insatisfacción hecha a la organización, originada en percepciones de violaciones/abusos/no respeto/vulneración a los DDHH o infracciones al DIH

	PALMERAS DE LA CARTUJA S.A.S COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: PC-GH-PR-03 Versión: 10 Vigente desde: Agosto 2026 Página 2 de 10
---	---	---

por parte de sus grupos de interés, relacionados con los compromisos, actuaciones, entre otros de la empresa.

Reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por un grupo de interés respecto de un producto o servicio acordado con la empresa. En el caso de proveedores y contratistas involucra el incumplimiento de requisitos contractuales.

Requerimiento: Se refiere a las comunicaciones recibidas de las autoridades como parte de un proceso de investigación o de un proceso sancionatorio, en las cuales se solicita información y/o la realización de actividades, con base en la normatividad vigente y aplicable.

Sugerencia: Es la manifestación de alguien que, estando satisfecho con su relación con la empresa, desea dar una recomendación sobre cómo se puede mejorar su desempeño.

Petición: Es una solicitud realizada por algún grupo de interés para que la empresa les suministre información y/o colaboración en algún tema específico.

Felicitación: Es la manifestación de reconocimiento que hace algún grupo de interés a la empresa por su buen desempeño en algún aspecto de su relación.

Atención de solicitudes: Conjunto de actividades para analizar, proponer y llevar a cabo soluciones y respuestas oportunas a las solicitudes de los grupos de interés, dejando los registros correspondientes.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. Comunicaciones desde la empresa

- El gerente debe programar una reunión al año para comunicarse abiertamente con sus colaboradores, con el fin de tratar temas laborales, de salud y bienestar y debe dejar constancia de los temas tratados en un acta y cualquier queja presentada en esta reunión debe quedar registrada siguiendo las pautas establecidas en este procedimiento.
- El director de Plantación, coordinador de talento humano y RSE, coordinadora de SST, Jefe de riego-drenaje y gestión ambiental, y Supervisor de campo, deben coordinar la inducción a los trabajadores directos e indirectos, contratistas y visitantes, antes de iniciar sus actividades dentro de las instalaciones, para comunicar lo relacionado con la presentación, políticas de la empresa, peligros, riesgos, aspectos e impactos ambientales y plan de emergencias. De esta comunicación siempre se debe dejar evidencia escrita en

	PALMERAS DE LA CARTUJA S.A.S COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: PC-GH-PR-03 Versión: 10 Vigente desde: Agosto 2026 Página 3 de 10
---	---	---

la que se pueda demostrar que el colaborador, contratista o visitante fue informado y se comprometió a cumplir con los procedimientos internos.

- El contenido y la duración de la inducción se establecen de acuerdo con el motivo de ingreso a las instalaciones, así:

ASPECTOS PARA TRATAR EN LA INDUCCIÓN				
Tema	Responsable	Empleado	Contratista	Visitante
Presentación general de la empresa Palmeras de la Cartuja, según el caso	Coordinador de talento humano y RSE o quien designe	Si	Según el trabajo a realizar	Según el objetivo de la visita
Enfoque estratégico (misión, visión, valores, políticas, objetivos, etc.)				
Organización (organigrama)				
Relaciones del trabajador con la empresa				
Sistema de Gestión seguridad y salud en el trabajo y responsabilidad social	Coordinadora SST o quien designe	Si	Según el trabajo a realizar	Según el objetivo de la visita
Temas específicos: peligros y riesgos, plan de emergencias, movilización dentro de las instalaciones			Si	Si
Gestión ambiental Aspectos e impactos ambientales	Jefe de riego-drenaje y gestión ambiental	Si	Según el trabajo a realizar	Según el objetivo de la visita
Inducción específica al cargo-labor específica	Jefe Inmediato o quien él designe	Si	No aplica	No aplica

	PALMERAS DE LA CARTUJA S.A.S COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: PC-GH-PR-03 Versión: 10 Vigente desde: Agosto 2026 Página 4 de 10
---	---	---

Como instrumento se utilizará la presentación denominada INDUCCIÓN ORGANIZACIONAL, y/o FOLLETO de presentación de la empresa de acuerdo con el motivo de ingreso.

- La eficacia de la comunicación desde la organización a sus grupos de interés debe ser evaluada principalmente por los auditores internos al momento de realizar las auditorías respectivas en cada proceso.
- Los siguientes documentos de manejo relacionados con aspectos ambientales, sociales y legales están a disposición del público y se debe dar acceso a su consulta cuando cualquier grupo de interés haga una petición al respecto, siguiendo lo indicado en el presente procedimiento en el numeral 4.2:

DOCUMENTO	RESPONSABLE DEL ARCHIVO Y DE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN	Correo
Títulos de propiedad / derechos de uso de la tierra	Gerencia general	jmlacouture@gmail.com
Documentos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Coordinadora Seguridad y Salud en el Trabajo	sst.cartuja@hotmail.com
Evaluaciones de impactos ambientales y sociales y sus respectivos planes	Jefe de riegos, drenajes y gestión ambiental	riego.cartuja@gmail.com
Documentación concerniente a Altos Valores de Conservación (AVC) y alta reservas de carbono (HCS).	Jefe de riegos, drenajes y gestión ambiental	riego.cartuja@gmail.com

	PALMERAS DE LA CARTUJA S.A.S COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: PC-GH-PR-03 Versión: 10 Vigente desde: Agosto 2026 Página 5 de 10
---	---	---

Planes de prevención y reducción de la contaminación	Jefe de riegos, drenajes y gestión ambiental	riego.cartuja@gmail.com
Registros de quejas y reclamos (diferentes a clientes)	Coordinadora de SST / Coordinador de talento humano y RSE/ Director de plantación / Asistente Administrativo	sst.cartuja@hotmail.com talentohumano.cartuja1@hotmail.com director.cartuja@hotmail.com asistente.cartuja@gmail.com
Planes de mejora continua	Director de plantación	director.cartuja@hotmail.com
Resúmenes públicos de evaluaciones de entes certificadores	Equipo administrativo	jmlacouture@gmail.com
Promoción y Desarrollo	Director de Plantación	director.cartuja@hotmail.com
Negociación de Tierras Derechos Legales y Consuetudinarios	Gerente General	jmlacouture@gmail.com
Código de ética	Coordinador de talento humano y RSE	talentohumano.cartuja1@hotmail.com
Mecanismo de atención y gestión de casos relacionados con derechos humanos	Coordinador de talento humano y RSE	talentohumano.cartuja1@hotmail.com

Cuando se reciba una petición de información sobre cualquiera de los documentos anteriormente relacionados (ya sea personalmente, por teléfono, por correo electrónico, etc.) el responsable de suministrarla debe atender al grupo de interés y acordar con este el medio para darle a conocer la documentación, según las condiciones particulares de la información requerida.

4.2. Comunicaciones desde los grupos de interés



PALMERAS DE LA CARTUJA S.A.S

COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Código: PC-GH-PR-03
Versión: 10
Vigente desde: Agosto 2026
Página 6 de 10

- Las solicitudes de los grupos de interés (quejas, reclamos, requerimientos, sugerencias o felicitación o peticiones) y las que se deriven de reuniones internas como: comité de bienestar y empoderamiento de la mujer, copasst, reunión de gerencia con los empleados, pueden recibirse a través de correspondencia, correo electrónico, vía telefónica, personalmente o a través de los buzones que han sido instalados en las áreas definidas por la empresa de acuerdo con lo establecido en el instructivo PC-RH-IN-01, MANEJO DE LOS BUZONES DE PQRSF. Quien realice la solicitud puede pedir que se conserve el anonimato, lo cual debe ser garantizado por la empresa.
- Cualquier empleado que reciba una solicitud de un grupo de interés por cualquier medio, debe informarla inmediatamente al coordinador de talento humano y RSE y/o a quien se designe, para que la registre en la base de datos PC-RH-FR-07 MATRIZ SOLICITUDES DE GRUPOS DE INTERÉS creada para tal fin e informen al responsable de atenderla y darle solución oportuna.
- La empresa prohíbe estrictamente cualquier forma de represalia, intimidación, amenaza, acoso o discriminación contra cualquier persona que presente una queja, participe en una investigación o facilite información relacionada con la misma. Toda alegación de represalia será investigada de manera inmediata y podrá dar lugar a medidas disciplinarias.
- En caso de que la persona que constituye un grupo de interés sea analfabeta, le corresponderá la recepción de la queja, reclamo, requerimiento, sugerencia o petición al personal indicado en el párrafo anterior, quienes le informarán al interesado que podrá estar asistido por una tercera persona, para que ésta dé fe de lo expuesto, suministre datos sobre el contacto definido y ratifique el contenido escrito de la información suministrada.
- Cuando la empresa este ejecutando actividades de carácter social con las comunidades, el coordinador de talento humano y RSE y/o a quien se designe, tendrá la facultad de recibir la PQRSF del grupo de interés analfabeta, siguiendo las indicaciones dadas anteriormente.
- La respuesta dada a las quejas, reclamos, requerimientos, sugerencias o peticiones, provenientes de un grupo de interés en condiciones de analfabetismo será dada al interesado y a su contacto, de forma verbal y por escrito, para lo cual se hará la respectiva citación con la suficiente antelación, por el responsable de atender su solicitud.
- El trámite realizado a una PQRSF de carácter anónimo se publicará en la cartelera del área social, a través de un documento en el que se expondrán unas consideraciones generales que le permitirán al quejoso anónimo evidenciar las acciones adelantadas por el responsable de la atención respectiva. No se le hará verificación de satisfacción debido a la naturaleza anónima de la misma.
- La responsabilidad por la atención de las solicitudes depende del asunto de la solicitud, así:

	PALMERAS DE LA CARTUJA S.A.S COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: PC-GH-PR-03 Versión: 10 Vigente desde: Agosto 2026 Página 7 de 10
---	---	---

Asunto	Responsable de la atención
Acoso laboral	Comité de Convivencia Laboral, de acuerdo con el Procedimiento de Quejas por Acoso Laboral
Ambiental o sanitario	Jefe de riego, drenaje y gestión ambiental
Comercial (proveedores)	Asistente Administrativa
Actuaciones de carácter legal (civiles, labores, administrativas o penales entre otras)	Asesor externo
Derechos Humanos	Director plantación, coordinador de talento humano y RSE
Financiero (estadísticas, auditorías, etc.)	Gerencia General - Contadora
Liquidaciones y pagos de nómina	Director de plantación y asistente administrativo
Permiso para visitas o académicas a la plantación	Director de plantación
Permisos para visitas técnicas o académicas al cultivo u otras áreas relacionadas con el campo	Director de plantación
Gremial	Gerente General
Queja de terceros por mal comportamiento de un colaborador	Director de plantación, Jefe directo del trabajador de acuerdo con el Procedimiento de Manejo Positivo y Efectivo de Faltas Laborales.
Laboral o salarial	Director Plantación / coordinador de talento humano y RSE y/o quien se designe
Préstamos directos a trabajadores	Comité de prestamos
Auxilio o prestamos educativos para el trabajador	Comité de prestamos
Patrocinio de eventos (en dinero o en especie)	Gerencia General
Relacionamiento con la comunidad (solicitudes de los vecinos, contratistas u otros grupos de interés)	Gerencia General, Director Plantación, Coordinador de talento humano y RSE

	PALMERAS DE LA CARTUJA S.A.S COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: PC-GH-PR-03 Versión: 10 Vigente desde: Agosto 2026 Página 8 de 10
---	---	---

Asunto	Responsable de la atención
Donaciones y venta de materiales, combustibles y otros elementos menores a los trabajadores y a la comunidad	Gerencia General
Donaciones y venta de materiales de mayor costo a los trabajadores y a la comunidad	Gerencia General
Seguridad y salud en el trabajo	COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo) o Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo
Promoción y Desarrollo	Director de Plantación
Negociación De Tierras Derechos Legales Y Consuetudinarios	Gerente General
Otros	Quien designe el Gerente General

- Los responsables de la atención de las solicitudes deben encargarse de tramitar la respuesta con el apoyo del Gerente General u otras áreas de la empresa, si se requiere.
- La respuesta de las solicitudes (peticiones, quejas, reclamos y requerimientos de los grupos de interés), es prioritaria para la organización por tal motivo se debe dar respuesta en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario, salvo las siguientes excepciones: Existen casos de requerimientos que deben atenderse en tiempos diferentes, plazos que son definidos por la autoridad competente (solicitante). o En los casos de presunto acoso laboral, se aplicarán los plazos establecidos en el procedimiento PC-RH-PR-01, quejas por presunto acoso laboral en sus diferentes modalidades o Cuando la respuesta dependa de una actuación de un Tercero (entidad pública o privada), el término para hacer efectiva su solicitud se supedita a la fecha en que dicho tercero emita su respuesta. Para las solicitudes generadas en la reunión de gerencia con los trabajadores se ha determinado dar un plazo máximo de sesenta (60) días calendario, debido a la gran cantidad de solicitudes que se reciben en esta reunión, la demora en la captura, revisión y análisis de presupuesto y temas con otras áreas.
- Las respuestas emitidas a las PQRSF deberán estar respaldadas por evidencia que acredite su recepción por parte de los solicitantes.
- En caso de requerimiento de autoridades u organismos de control la respuesta debe estar firmada por el representante legal, salvo que este haya delegado dicha función en otro directivo.



PALMERAS DE LA CARTUJA S.A.S

COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

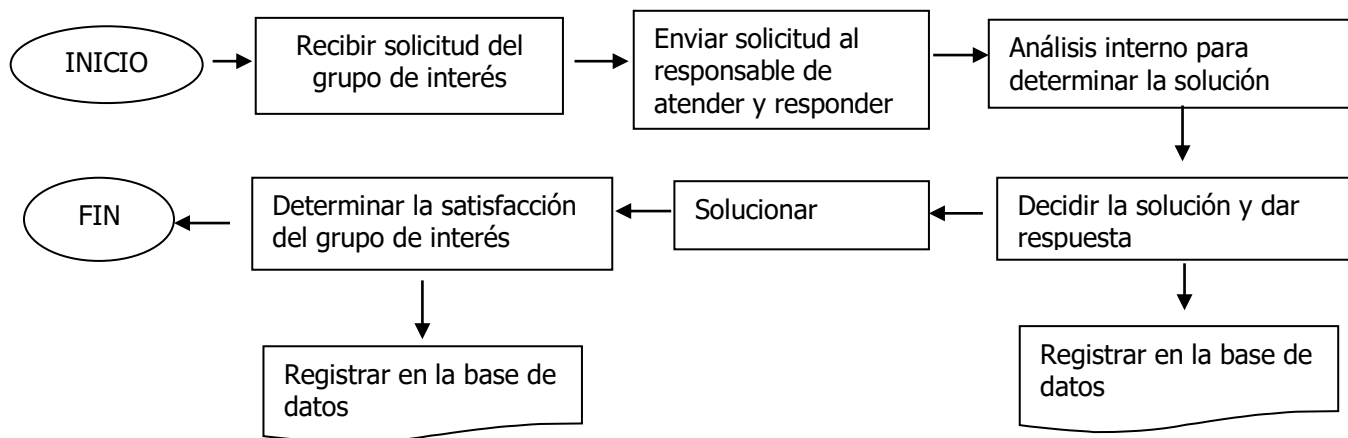
Código: PC-GH-PR-03
Versión: 10
Vigente desde: Agosto 2026
Página 9 de 10

- Cuando se trate de PQRFS referidos a temas que puedan significar vulneración de los derechos humanos, de equidad de género y actos de corrupción y/o terrorismo, el coordinador de talento humano y RSE y/o a quien se designe deberá darle prevalencia al trámite respectivo, para que éste sea estudiado por el responsable de su atención, con prioridad en la entrega de la respuesta a que haya lugar, de acuerdo con lo contenido en el procedimiento (PC-GH-PR-02) **MECANISMO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CASOS RELACIONADOS CON DERECHOS HUMANOS.**
- La atención de las sugerencias o peticiones de los grupos de interés debe realizarse para definir una respuesta que en lo posible sea satisfactoria para ellos, siempre que esté alineada con el direccionamiento estratégico de la empresa. En caso de ser negativa, debe explicarse la razón por la cual no pudo ser atendida conforme los requerimientos del peticionario.
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la solicitud (quejas, reclamo, sugerencia o petición dentro de los grupos de interés), dentro de lo establecido en los días calendarios, Se deberá informar de esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento de dicho término, expresándole, a través de una comunicación o mediante correo electrónico, los motivos de la demora y señalando a la vez un plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder al mismo plazo establecido inicialmente.
- El responsable de la atención de la solicitud debe informar sobre el avance en gestión y/o respuesta definitiva al coordinador de talento humano y RSE y/o a quien se designe para que se registre en la base de datos creada para tal fin, En caso de que las solicitudes sean desde Valledupar se le informara a la persona antes en mención para realizar el registro.
- Los soportes documentales de la solicitud y de su respectiva respuesta deben ser debidamente archivados por el coordinador de talento humano y RSE y/o quien se asigne.
- Cuando el grupo de interés, después de realizada la solicitud, no entregue la información necesaria para el análisis de la situación, o simplemente no le interese continuar con el procedimiento, o abandone la solicitud por cualquier motivo, se dará (1) un mes plazo y cerrará la solicitud, haciendo la anotación respectiva en los registros correspondientes.
- Una vez se haya dado respuestas a la solicitud, se debe registrar en la base de datos, dentro de los quince (15) días calendario siguientes, así:
- Si la respuesta a la solicitud correspondió exactamente a lo pedido, el coordinador de talento humano y RSE y/o quien se designe registrará la verificación como satisfactoria. En caso de que las solicitudes sean desde Valledupar se le informara a la persona antes en mención para realizar el registro.

	PALMERAS DE LA CARTUJA S.A.S COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: PC-GH-PR-03 Versión: 10 Vigente desde: Agosto 2026 Página 10 de 10
---	---	--

- En el caso de las respuestas a las solicitudes hayan sido negativa el coordinador de talento humano y RSE y/o quien se designe deben registrar la satisfacción después de verificar el cierre de la solicitud en los documentos respectivos.
- Si en los temas laborales la respuesta no correspondió exactamente a lo solicitado o fue negativa, se le informará al peticionario que debe allegar cualquier información o documento que pueda servir de soporte para volver a considerar su solicitud.

5. DESCRIPCIÓN



Elaboró: Kelly Johana Rubiano Ramos	Aprobó: Juan Manuel Lacouture Diazgranados
Cargo: Coordinadora de SST	Cargo: Gerente General
Fecha: 20 de agosto 2026	Fecha: 24 de agosto 2026