



COMUNICACIONES

Código: GH-MA-2
Versión: 6
Tipo Documento: Manual
Implementación: 26/04/2022

1. OBJETIVO

Definir los mecanismos que tiene la empresa para la recepción, divulgación y gestión de las comunicaciones internas y externas con las diferentes partes interesadas y su articulación al Sistema de Gestión Integral (SGC, SST, GA, RSPO, ISCC) temas ambientales, sociales y legales, con el propósito de mantener los canales unificados y cumpliendo con la legislación aplicable, para el aporte del fortalecimiento de la cultura institucional.

2. ALCANCE

Aplica para toda la empresa, desde el momento en que se recibe o se envía una comunicación interna y/o externa desde cualquier proceso y/o área de la compañía, que incluya relacionamiento comercial e institucional con las partes interesadas, hasta que se verifique la recepción del mensaje.

3. RESPONSABILIDADES

Junta Directiva/ Gerente General: Definir y aprobar el direccionamiento estratégico de la compañía, entre los cuales se encuentra la política, parámetros y canales de comunicación.

Gestión Humana: Procurar los medios, la periodicidad de la comunicación, revisar y /o aprobar contenido acorde a lineamientos de la Gerencia General.

Coordinador de Comunicaciones: Proponer ajustes a la política de comunicaciones, de acuerdo a las recomendaciones. Implementar estrategias que permitan socializar y actualizar el presente documento.

Colaboradores de Guaicaramo: Cumplir con los lineamientos establecidos en la política de comunicaciones.

4. DEFINICIONES

Con el propósito de asegurar el entendimiento del presente documento, a continuación, se establecen las siguientes definiciones:

- **Boletín Informativo:** Instrumento oficial en forma de folleto, su objetivo fundamental es socializar información que sea relevante para los colaboradores.
- **Intranet Corporativa:** Plataforma digital privada cuyo objetivo es optimizar los procesos de comunicación y administración de la información.



COMUNICACIONES

Código: GH-MA-2
Versión: 6
Tipo Documento: Manual
Implementación: 26/04/2022

- **Página Web:** Documento de tipo electrónico, que sirve para transmitir información básica de la compañía: objetivos, productos e información actualizada para públicos definidos; el contenido es transmitido a través de textos, imágenes, gráficos, audio o vídeos y otros materiales dinámicos o estáticos.
- **Redes Sociales:** Estructura social integrada por personas de manera que se puede comunicar e intercambiar información.

Las formas de comunicación utilizadas son:

- **Comunicaciones Formales:** Son todos los mensajes que, de manera oficial GUAICARAMO S.A. reconoce y están ligadas a los procesos comunicativos que fluyen de forma vertical (ascendente o descendente) y horizontal, asegurando la articulación de los procesos y subprocesos de cada departamento.
- **Comunicaciones No Formales:** Son todos los mensajes e intercambio de información de manera no oficial.

Los tipos de comunicación, de acuerdo a la interacción de partes interesadas, son:

- Comunicación Interna:** Comunicaciones formales o no formales, generadas al interior de GUAICARAMO y que tienen como objetivo responder a las necesidades de los procesos y subprocesos de la organización, así como todos los generados de manera personal entre sus colaboradores. Como parte de la comunicación interna está:
 - **Comunicación Horizontal:** Son los mensajes que fluyen entre los miembros de la organización que se encuentran en el mismo nivel jerárquico al interior de la organización, con el fin de coordinar las tareas establecidas, de modo que estén organizadas y sean coherentes unas con otras.
 - **Comunicación Vertical:** Los mensajes se dan entre los diferentes niveles de la jerarquía de la organización, con el fin de generar una retroalimentación y una comunicación asertiva. Esta puede ser de manera ascendente o descendente entre las diferentes dependencias.
 - o **Comunicación Ascendente:** Los mensajes que emite algún colaborador de la empresa hacia una persona con cargo en nivel jerárquico superior, con el fin de constituir una vía de retroalimentación en la empresa.
 - o **Comunicación Descendente:** Es el sistema de mensajes formales que fluyen desde el nivel jerárquico superior hacia los colaboradores de las áreas, con el fin de dirigir el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa.



COMUNICACIONES

Código: GH-MA-2
Versión: 6
Tipo Documento: Manual
Implementación: 26/04/2022

b. Comunicación Externa: Comunicaciones formales de GUAICARAMO hacia sus partes interesadas, con el ánimo de fortalecer, dar cumplimiento, aportar, obtener información y mantener las relaciones entre los diversos sectores.

Comunicaciones Efectivas: Proceso en el cual la información generada desde cualquier área de GUAICARAMO, cumple la función deseada por el receptor, garantizando la retroalimentación constante en todos los niveles de la empresa. Lo anterior garantiza el cumplimiento de los procesos y subprocesos.

Otras definiciones son:

Canal: Método de difusión que se establece para enviar y recibir mensaje entre miembros de la empresa, están divididos en canales mediáticos y directos.

Circular: Escrito para comunicar simultáneamente y que debe abarcar a toda la empresa.

Memorando: Es una comunicación escrita de carácter interno en la empresa, que se utiliza para transmitir información de interés, orientaciones y pautas.

Oficio: Documento escrito formal para dar a conocer una decisión.

Parte interesada: Persona, grupo o entidad que esté involucrado en las actividades de la empresa.

5. LINEAMIENTOS GENERALES

- La comunicación que sea recibida por la recepción de Guaicaramo, debe ser clasificada, registrada y enviada al líder de proceso.
- El líder de proceso identifica las necesidades de comunicación interna/externa que tienen bajo su responsabilidad.
- Cualquier comunicación (interna/externa) emitida por una parte interesada debe ser contestada de manera oportuna dentro de los siguientes 15 días hábiles.
- Todos los usuarios de correo electrónico deben revisar con regularidad su cuenta.
- Los radioteléfonos deben permanecer encendidos durante toda la jornada laboral. Es responsabilidad de las personas que cuenten con este equipo de comunicación contestar a su llamado.
- Las comunicaciones externas (salida) deben estar soportadas con la fecha y/o sello de radicado de acuerdo a la entidad a la que se dirige.
- Cada usuario de correo electrónico corporativo debe realizar filtros a los mensajes relevantes por nombre del usuario o compañía.
- En caso de que la comunicación sea para reconocimientos, peticiones, quejas, reclamos o denuncias (RPQRD) internas o externas, se debe documentar para dar solución, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento GH-PR-17.
- Se debe responder de manera oportuna y ágil, toda aquella comunicación que tenga términos perentorios.



COMUNICACIONES

Código: GH-MA-2
Versión: 6
Tipo Documento: Manual
Implementación: 26/04/2022

- La comunicación en GUAICARAMO debe ser efectiva y asertiva, como elemento fundamental en las relaciones personales, interpersonales e institucionales, garantizando la continuidad y el buen funcionamiento de los procesos en la empresa.
- Todo colaborador debe fomentar una actitud transparente y amable como elemento fundamental de la cultura comunicativa, demostrando una percepción amigable que corresponde a nuestra imagen corporativa.
- Implementar adecuadamente el logo, formatos, plantillas, manuales, técnicas de redacción o comunicación verbal, y demás mecanismos e insumos que contribuyen con la unidad e identificación adecuada de la imagen corporativa de la empresa.
- Propiciar medios, espacios y formas de comunicación que generen flujo de la información hacia todo el personal de la empresa y otros públicos.

A continuación, se establecen los criterios a tener en cuenta para el uso de cada uno de los canales de comunicación definidos en la empresa:

CANALES DE COMUNICACIÓN

Correo Electrónico

- Hacer uso responsable de la información institucional, respetando las medidas de protección de la información establecidas por GUAICARAMO
- GUAICARAMO se reserva el derecho de controlar la información recibidas y enviada por los diferentes medios de comunicación, buscando el pleno cumplimiento de la política de comunicaciones.
- La información manejada en los correos corporativos (@quaicaramo.com) debe ser confidencial, formal y de uso restringido al ámbito laboral.
- Todos los mensajes enviados por correo electrónico deben respetar el estándar o formato de imagen corporativa definidos por la empresa, y deben conservar en todos los casos, el mensaje legal corporativo de confidencialidad.
- La firma y pie de página corporativos configurados en el buzón de correo electrónico de cada colaborador, será creado por el área de comunicaciones, siendo este el único modelo autorizado por la Gerencia y/o Junta Directiva para el envío de correos electrónicos.
- Se utilizará para: envío de comunicados formales, información puntual, informes, datos, solicitud de servicios y archivos dentro de cada área, entre las áreas, y partes interesadas, manejo de comunicación ascendente y/o descendente.

Boletín informativo

- Publicación dada en forma de folleto. Su contenido se compone de notas, fotografías e información de interés para los colaboradores
- El boletín debe ser el instrumento oficial para socializar información relevante relativa a eventos y actividades en el acontecer laboral, ilustrándola adecuadamente y utilizando



COMUNICACIONES

Código: GH-MA-2
Versión: 6
Tipo Documento: Manual
Implementación: 26/04/2022

tono y redacción que preserve la imagen corporativa, previa revisión y aprobación de contenidos.

- Semestralmente, se realiza la publicación del boletín.

WhatsApp corporativo

- GUAICARAMO, cuenta con una línea oficial para el área de Comunicaciones de la empresa.
- La información publicada debe ser validada en contenido antes de ser difundida.
- Este canal se utiliza para la publicación de contenido informativo de la empresa en los grupos de trabajo de WhatsApp.

Página web

- Documento de tipo electrónico, que contiene información digital, dada por datos visuales y/o sonoros, a través de textos, imágenes, gráficos, audio o vídeos y otros materiales dinámicos o estáticos.
- La empresa tendrá como sitio web oficial: www.guaicaramo.com
- El suministro de documentos y contenidos para ser publicados en página web, debe ser coordinado y verificado por cada proceso, suministrando la información necesaria al área de comunicaciones para proceder a su publicación, previa autorización de la Gerencia General o su delegado.
- Este medio de comunicación permite recepcionar hojas de vida a través de la sección *Trabaje con nosotros*, para remitirlas al área de Desarrollo y Bienestar Social. Así mismo, se tiene una sección para la comunicación exclusiva con proveedores.
- La sección de PQRS se direccionará de acuerdo a lo establecido en el procedimiento GH-PR-17.
- Bimensualmente, se actualiza el contenido en las secciones de: Noticias, Banner principal del home de la página. Las actualizaciones se realizan según requerimiento de las áreas

Redes Sociales

- GUAICARAMO, tendrá cuenta oficial en las principales redes sociales.
- La información publicada debe ser validada en contenido y redacción antes de ser difundida.
- Ningún colaborador debe crear cuentas, perfiles o canales en medios sociales, tales como (Facebook-Twitter-Instagram-YouTube) usando el nombre de la empresa para divulgar información y contenido no autorizado.
- El contenido fílmico, fotográfico y fuentes de información deben estar respectivamente citados.
- Instagram se utiliza para divulgación de contenido fotográfico de la empresa. Además, es un medio para recibir opiniones y comentarios del público en general.
- Semanalmente, se actualiza el contenido en nuestro perfil de Instagram.



COMUNICACIONES

Código: GH-MA-2
Versión: 6
Tipo Documento: Manual
Implementación: 26/04/2022

Carteleras Institucionales

- Se utiliza para la publicación de circulares, memorandos, oficios y anuncios.
- Mensualmente, se realiza una revisión de los contenidos publicados en todas las carteleras y el coordinador de comunicaciones define las publicaciones autorizadas y su ubicación.
- El personal que labore en otras áreas de la empresa recibirá información a través de otros medios de comunicación.

Pantallas Industriales

- Se utiliza para la publicación de contenido informativo de forma dinámica.
- La información publicada debe ser validada en contenido antes de ser difundida.
- Las publicaciones deben estar distribuidas de acuerdo a las secciones establecidas.
- El contenido está basado en información sobre eventos y/o actividades, campañas, cumpleaños del mes, reconocimientos y concursos de la empresa, además de publicaciones con enfoque social, ambiental y económico e información estadística acerca de las cifras de producción anual y mensual del sector palmero.
- Dentro del contenido, se establece una sección única y exclusivamente para información de entretenimiento.
- Mensualmente, se realiza actualización de contenidos según bitácora de trabajo.

Intranet (Office 365)

- Se utiliza como plataforma para subir contenido dinámico.
 - Los colaboradores directos con correo corporativo que tengan la extensión @guaicaramo son las únicas personas autorizadas que pueden ingresar a la plataforma.
 - Periódicamente, se rota el contenido de las secciones: De su interés, Sostenibilidad y Salud. Las demás secciones son actualizadas de acuerdo a la necesidad.
1. **Teams:** se utiliza como canal oficial para chat, reuniones en línea, conferencias de audio, video y web, compartir archivos, crear equipos de trabajo y gestión de documentos en la nube.
 2. **SharePoint:** se utiliza como plataforma principal de la Intranet corporativa. También es utilizada por los colaboradores para crear sitios en donde se comparten documentos e información con sus grupos de trabajo y entre áreas.

Buzón de Peticiones, Quejas y Reclamos

- Cajas en acrílico que sirven como instrumento a disposición del público en general para recopilar peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias. La gestión de las comunicaciones recibidas a través de este medio se realiza teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento GH-PR-17.
- Mensualmente, se realiza la revisión de los buzones de sugerencias establecidos en 12 puntos de la empresa, por parte de las áreas encargadas de dicha revisión: Desarrollo, Bienestar Social y Comunicaciones.



COMUNICACIONES

Código: GH-MA-2
Versión: 6
Tipo Documento: Manual
Implementación: 26/04/2022

- La revisión quincenal se realiza en acompañamiento de algún miembro de nuestro COPASST para mayor transparencia del proceso.
- Guaicaramo garantiza el anonimato y las respuestas a las solicitudes anónimas, se publicará en las carteleras oficiales de la empresa.

Videoconferencia

- Se utiliza para la comunicación simultánea bidireccional de audio y vídeo, con el propósito de realizar reuniones, capacitaciones o presentaciones entre las sedes Bogotá y Plantación. Además, permite interactuar con personas o entidades situadas en lugares externos que cuenten con un Sistema de Videoconferencia compatible con Polycom.

Radioteléfono

- Sistema inalámbrico que permite efectuar la comunicación de sonidos doble vía de un emisor a varios receptores simultáneamente. Se emplea principalmente por el personal que labora en la Planta de Beneficio, Agronómico, Gestión Integral, Casinos, empresa de Vigilancia, Taller y Maquinaria, IDPI.
- El personal de la Planta de Beneficio se comunica entre sí a través de una frecuencia, diferente a las demás áreas que comparten la otra frecuencia.

Teléfono fijo

- Cada área o proceso dispone de una extensión telefónica derivada del PBX: (1) 3174700, para solicitar información inmediata entre departamentos y oficinas (Bogotá). También, se emplea como medio de comunicación con partes interesadas externas.

Kawak

- Es la plataforma de información virtual que permite administrar eficientemente los documentos, indicadores, planes de acción y demás requisitos necesarios para mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión.
- Los usuarios pueden ingresar a través internet, utilizando la dirección electrónica www.kawak.com.co/guaicaramo.
- Cualquier persona o entidad puede consultar la información, solicitando al área de Gestión de la Calidad un usuario y contraseña de acceso, a través del correo electrónico: gestion.calidad@guaicaramo.com. Los permisos de acceso se otorgarán de acuerdo al perfil del solicitante.

WhatsApp

- Es utilizado como canal complementario del correo electrónico. Mediante este canal se informa sobre: Capacitaciones, invitaciones, eventos, anuncios, información concreta, dentro de cada área de la empresa y/o comunicaciones externas con partes interesadas.



COMUNICACIONES

Código: GH-MA-2
 Versión: 6
 Tipo Documento: Manual
 Implementación: 26/04/2022

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

SOLICITUD DE APOYO AL ÁREA DE COMUNICACIONES		
No.	Descripción	Responsable
1	Enviar solicitud al área de comunicaciones para solicitar el diseño o visto bueno de piezas comunicativas y programar fechas de reuniones en la agenda corporativa, especificando la mayor cantidad de detalles posibles (Canales / población / tipo de lenguaje, etc.)	Directores y/o Jefes de área
2	Recibir solicitudes de los Directores y/o Jefes de área que requieren divulgar alguna información.	Director Humana / Coordinador de Comunicaciones
3	Analizar la petición a divulgar. Este análisis es importante, con el objetivo de definir si: <ul style="list-style-type: none"> • Corresponde a un mensaje informativo o requiere publicación única y puntual (Capacitaciones, invitaciones, eventos) • Corresponde a mensajes periódicos y recurrentes. • Se requiere de una campaña a corto o mediano plazo. 	Director Humana/ Coordinador de Comunicaciones
4	Revisar y aprobar lo solicitado por los Directores	Director de Gestión Humana
5	Editar y diseñar el mensaje en el formato establecido.	Coordinador de Comunicaciones
6	Enviar producto a los Jefes y/o Directores de área para la aprobación. Si el diseño del contenido es aprobado, se continua con la actividad 7, de lo contrario se procede a realizar los ajustes pertinentes.	Coordinador de Comunicaciones
7	Consolidar el producto final y dar entrega al Director y/o Jefe de área solicitante.	Coordinador de Comunicaciones

PUBLICACIONES EN EL BOLETIN		
No.	Descripción	Responsable
1	Realizar reportería y registro fotográfico de los eventos, celebraciones, visitas y actividades programadas.	Coordinador de Comunicaciones
2	Redactar la nota a publicar en las secciones definidas: <ul style="list-style-type: none"> • Carta al Lector: Escrito redactado por miembros de la Junta, con el propósito de incentivar, motivar y dar a conocer aspectos relevantes de Guaicaramo. • Gestión Ambiental y Energías Renovables: 	Coordinador de Comunicaciones



COMUNICACIONES

Código: GH-MA-2
 Versión: 6
 Tipo Documento: Manual
 Implementación: 26/04/2022

PUBLICACIONES EN EL BOLETIN		
No.	Descripción	Responsable
	<p>Información con énfasis en temática ambiental.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos: Información acerca de las iniciativas y/o avances en la gestión de proyectos en la empresa. • Gestión Humana: Fotografías y notas sobre eventos, celebraciones y visitas a plantación. • Seguridad y Salud en el Trabajo: Información de eventos, capacitaciones y actividades a Brigadistas, COPPAST y ene general a la empresa. • Investigación: Información y avances de proyectos de investigación. • Ganadería: Artículos sobre búfalos, ganado, alimentos y lácteos. • ¿Sabía usted que?: Información con énfasis en temática ambiental, seguridad y salud en el trabajo, social, ganadería, agronómico, planta y demás áreas. • Nuestro trabajador: Perfil y/o crónica de personaje. • Tiempo de juegos: Sección establecida para la entretención y desarrollo de ejercicios enfocados en temáticas de nuestro sector y procesos de la empresa. <p>Una vez redactada la información, se presenta al Director de Gestión Humana para su aprobación.</p>	
3	Definir si el contenido idóneo para publicación, en cuanto a pertinencia, redacción, ortografía, diagramación, etc.	Director de Gestión Humana
4	Establecer la cantidad de ejemplares y los mecanismos de distribución	Director de Gestión Humana / Jefe Desarrollo y Responsabilidad Social
5	Realizar la entrega de los ejemplares	Coordinador de Comunicaciones

PUBLICACIONES EN PÁGINA WEB		
No.	Descripción	Responsable
1	Identificar la necesidad de divulgar a través del portal web de Guaicaramo.	Gerente General



COMUNICACIONES

Código: GH-MA-2
Versión: 6
Tipo Documento: Manual
Implementación: 26/04/2022

PUBLICACIONES EN PÁGINA WEB		
No.	Descripción	Responsable
2	Consolidar la información que se requiere publicar con las características técnicas de diseño y forma, demandadas para su publicación y presentar a la Gerencia para su visto bueno	Coordinador de Comunicaciones
3	Revisar y verificar el contenido establecido para su publicación. Si el texto del contenido es aprobado, se continua con la actividad 4, de lo contrario se procede a realizar los ajustes pertinentes.	Gerente General
4	Realizar el ingreso de los contenidos a la plataforma Web de Guaicaramo (Información a partes interesadas, políticas, procedimientos, noticias, boletín, comunicados, enlaces)	Coordinador de Comunicaciones

7. RECOMENDACIONES INTEGRALES

Peligros	Medidas de Seguridad
<ul style="list-style-type: none">• Biomecánicos: Postura (prolongada mantenida, forzada antigravitacional) Movimientos repetitivos• Físico: Radiaciones no ionizantes (Laser, ultravioleta, infrarroja, radiofrecuencia, microondas)	<ul style="list-style-type: none">• Recibir la inducción y/o reinducción en SST o en labores específicas• Realizar pausas activas• Participar en actividades de promoción y prevención en SST
Aspectos Ambientales	Recomendaciones para reducir impactos
<ul style="list-style-type: none">• Generación de papel inservible• Consumo de energía	<ul style="list-style-type: none">• Reducir, reutilizar o reciclar el papel.• Utilizar los puntos ecológicos para depositar los residuos sólidos generados.• Promover el uso de medios electrónicos cuando sea posible.• Apagar y/o desconectar los equipos electrónicos cuando no se estén usando.

8. EQUIPOS Y RECURSOS

- Computador
- Teléfono / Móvil
- Radioteléfonos

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

GH-PR-17 Recepción y atención a requerimientos - RPQRD.
GH-MA-3 Manual de Imagen Corporativa