

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES		
FECHA: AGOSTO 30 DE 2023	VERSIÓN: 10	CÓDIGO: ESC-GS-PR-002	PÁGINA: 2 DE 5

- **Canales de comunicación externa:**

	COMUNICACIONES ESCRITAS	PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE VENTAS	CORREO ELECTRONICO	INFORME DE SOSTENIBILIDAD	ATENCION DE SOLICITUDES	PIEZAS COMUNICATIVAS	REUNIONES CONVOCADAS	PAUTAS RADICALES	BRIGADAS DE SALUD – ATENCION A LA COMUNIDAD	PÁGINA WEB
Proveedores	X		X	X	X	X		X		X
Socios estratégicos	X		X	X	X	X	X			X
Comunidad	X		X	X	X	X	X	X	X	X
Clientes	X	X	X	X	X			X		X
Autoridad Ambiental	X		X	X	X		X	X		X
Alcaldía u órganos de gobierno	X		X	X	X		X	X		X

- **Matriz de responsables**

CANAL DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	MEDIO	DIRIGIDO A
ATENCION DE SOLICITUDES	Talento Humano y SST	Según solicitud	Magnético y físico	Solicitantes
PROCESO ADMINISTRACION DE VENTAS	Responsable De logística y Administración De Venta	Según solicitud	Físico	Clientes
CARTELERAS	Talento Humano y SST	Mensual	Físico	Trabajadores
BRIGADAS DE SALUD - ATENCION EN ZONA	Talento Humano y SST	Según programación	Físico y personalizado	Comunidad

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES		
FECHA: AGOSTO 30 DE 2023	VERSIÓN: 10	CÓDIGO: ESC-GS-PR-002	PÁGINA: 3 DE 5

COMITES DE GERENCIA	Gerencia	Lunes cada ocho días	personalizado y magnético	Directores de área
COMUNICACIONES ESCRITAS	Oficina de Talento Humano	Según solicitud	Físico	Todos los grupos
CORREO ELECTRONICO	Director de planta, ingenieros de proceso y servicios industriales	Según solicitud	Magnético	Solicitantes
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD	Sostenibilidad	Anual	Físico y magnético	Partes interesadas
INFORMES TRIMESTRALES	Gerencia – Dirección de planta	Tres meses	Magnético	Junta Directiva
MEMORANDOS ESCRITOS	Talento Humano – Director de Planta	Según solicitud	Físico	Trabajadores
PIEZAS COMUNICATIVAS	Talento Humano y SST	Según comunicado	Físico	Trabajadores , comunidad
REUNIONES DE AREA	Director de Planta, Ingenieros de proceso y servicios industriales	Semanales	Físico	Trabajadores
REUNIONES PLANEADAS	Director de Planta, Ingenieros de proceso y servicios industriales	Según solicitud	Personalizado y físico	Todos los grupos
REVISIÓN GERENCIAL SGC	Coordinador de Sostenibilidad	Semestral	Magnético y físico	Gerencia

PROTOCOLO DE INFORMACIÓN A LAS AUTORIDADES

Cooperar con las autoridades y llegado el caso, denunciar actividades irregulares que se puedan presentar al interior de la Compañía y sus alrededores.

La persona interesada de informar actividades de este tipo a la compañía podrá reportarlo por medio de la página www.esc.com.co en la Línea Ética que es un canal de comunicación al cual pueden acceder los empleados, proveedores, clientes y terceros en general para poner en conocimiento situaciones que vayan en contra de nuestros principios y valores o que puedan asociarse a fraude, conductas irregulares o contrarias a las políticas, tales como competencia desleal, reportes fraudulentos, apropiación o uso

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES		
FECHA: AGOSTO 30 DE 2023	VERSIÓN: 10	CÓDIGO: ESC-GS-PR-002	PÁGINA: 4 DE 5

indebido de activos, soborno, conflicto de intereses, discriminación o acoso, regalos que podrían influenciar una decisión, condiciones de trabajo insegura, etc.

A esta información tendrán acceso Auditoría Corporativa y la Dirección de Talento Humano, quienes abordarán el tema y darán tratamiento confidencial, posteriormente informarán al área jurídica para su correspondiente trámite.

Participar en reuniones zonales de seguridad, atendiendo invitaciones que al respecto reciba la Compañía. (Participa asesor externo).

4. ACCIONES Y METODOS

4.1. Información disponible RSPO

La organización pone a disposición un listado de los documentos que pueden ser consultados por sus diferentes partes interesadas, este se encuentra publicado en las carteleras de las instalaciones y puede ser entregado cuando se requiera, siguiendo el procedimiento de PQRS.

4.2. Recibir solicitud de información o necesidades de comunicados.

- Cuando el canal de comunicación sea periódico el responsable deberá emitirla al destinatario en el tiempo estipulado.
- Cuando sea una solicitud de información se aplicará el procedimiento de manejo de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS).

4.3. Definir canal de comunicación

Verificar el objetivo de información y confirmar el canal a utilizar.

4.4. Emitir la comunicación

Con previa autorización de los Directores de Área o de la Gerencia se procede a publicar o emitir la información por los medios seleccionados.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES		
FECHA: AGOSTO 30 DE 2023	VERSIÓN: 10	CÓDIGO: ESC-GS-PR-002	PÁGINA: 5 DE 5

4.5. Cerrar solicitudes

Dar respuesta por escrito y/o verbal a la comunicación o solicitud, confirmando claridad en la respuesta dada.

4.6. ACTUALIZACIONES

- La matriz de seguimiento de atención de solicitudes se debe actualizar cada vez que se reciba una nueva solicitud.
- La actualización del listado de grupos de interés se debe realizar cada seis meses

5. CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y GESTIÓN AMBIENTAL

No aplica

6. DEFINICIONES

Solicitudes	Peticiones, Quejas, reclamos, inconformidades, sugerencias, tramites de entidades externas, información laboral, inquietudes.
Comunicados	Toda información que de manera voluntaria realice la empresa de manera externa.

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Tipo	Código	Descripción
Documento	ESC-GS-PR-001	Procedimiento gestión de PQRS
Registro	ESC-GS-F-009	Listado administración de documentos
Otros	Reporte	Reporte de sostenibilidad anual

ELABORÓ: Ángela Cruz Analista de Sistema de Gestión de Calidad	REVISÓ: Andrea Rodriguez Responsable de proyectos sostenibles	APROBÓ: Pilar Rodriguez Carvajal Director de Talento Humano y Sostenibilidad
Fecha: Agosto 29 de 2023	Fecha: Agosto 30 de 2023	Fecha: Agosto 30 de 2023