

 EXTRACTORA del Sur de Casanare	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES		
FECHA: SEPTIEMBRE 9 DE 2026	VERSIÓN: 11	CÓDIGO: ESC-GS-PR-002	PÁGINA: 1 DE 8

1. OBJETIVO

Establecer los canales de comunicación entre la organización y sus diferentes partes interesadas.

2. ALCANCE

Este procedimiento determina los canales mediante los cuales se suministrará la información requerida por las diferentes partes interesadas identificadas de la organización.

3. DIRECTRICES

- Toda comunicación realizada por la organización se remite en los idiomas y/o lenguajes apropiados según corresponda.
- La organización utiliza mecanismos apoyados materiales visuales y auditivos para asegurar la comprensión de las comunicaciones por parte de personas analfabetas.

4. ACCIONES Y MÉTODOS

En este procedimiento se describen los canales de comunicación interna y externa establecidos por la organización para relacionarse con sus diferentes partes interesadas. Asimismo, se presenta la matriz de comunicaciones, en la cual se define qué comunica la organización, con qué frecuencia, a qué parte interesada, por cuál canal y quién es el responsable de realizar la comunicación.

El listado de partes interesadas debe actualizarse, como mínimo, una vez al año, con el fin de identificar los contactos a quienes se les puede compartir la información correspondiente.

Los documentos de gestión especificados en el estándar de Principios y Criterios de la RSPO que se encuentran disponibles para el público están relacionados en el documento ESC-GS-TA-001, "Listado de distribución de documentos", publicado en la página web de la organización: www.esc.com.co. Lo anterior excluye la información confidencial.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES		
FECHA: SEPTIEMBRE 9 DE 2026	VERSIÓN: 11	CÓDIGO: ESC-GS-PR-002	PÁGINA: 2 DE 8

● **Canales de comunicación interna:**

CANAL DE COMUNICACIÓN	Junta Directiva	Gerencia General	Trabajadores	Comité de Gerencia	Líderes de los procesos	Comité de Convivencia Laboral	COPASST	Otros Comités
Informes trimestrales	X							
Informe de revisión por la dirección		X						
Informes de gestión		X		X	X	X	X	X
Reuniones y/o videoconferencias convocadas		X		X	X			
Correo electrónico	X	X		X	X			
Reporte de sostenibilidad	X	X						
Memorandos escritos		X	X					
Piezas comunicativas			X			X	X	X
Cartelera / Pantalla			X			X	X	X
WhatsApp			X			X	X	X
Redes sociales corporativas			X			X	X	X
Página Web			X					

● **Canales de comunicación externa:**

CANAL DE COMUNICACIÓN	Comunidad	Clientes	Proveedores y/o Contratistas	Entes Gubernamentales	Autoridades Ambientales
Comunicaciones escritas (Oficios)	X	X		X	X
Correo electrónico	X	X	X	X	X
Reporte de Sostenibilidad	X	X	X	X	X
Página Web	X	X	X	X	X
Piezas comunicativas	X		X		
Reuniones convocadas	X		X	X	X
Videoconferencias		X	X		
WhatsApp	X		X		
Redes sociales corporativas	X	X	X	X	X
Pautas radiales	X	X	X	X	X

 EXTRACTORA del Sur de Casanare	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES		
FECHA: SEPTIEMBRE 9 DE 2026	VERSIÓN: 11	CÓDIGO: ESC-GS-PR-002	PÁGINA: 3 DE 8

- Matriz de comunicaciones:

Que comunicar	Cuando Comunicar	A quien comunicar	Como Comunicar	Quien comunica
Políticas de la organización	Periódicamente	Partes interesadas	Página Web Cartelera WhatsApp Correo electrónico Inducción y reinducción	Oficial de Comunicaciones Talento Humano Abastecimiento y Servicios Ventas y Logística Negociación y Compra de fruto
Títulos de propiedad/derecho uso Planes de Salud y Seguridad Industrial Planes de Gestión Ambiental Planes de Gestión Social Procedimientos de negociación Planes de mejora continua Resumen público del informe de evaluación de la certificación.	Cuando se soliciten y según lo establecido en listado de distribución de documentos	Partes Interesadas	Correo electrónico Página Web	Extractora del Sur de Casanare S.A.S.
EISA Estudios AVC y ARC	Cuando se soliciten y según lo establecido en listado de distribución de documentos	Partes Interesadas	Correo electrónico	Gestión Ambiental
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias	Cuando se presenten	Sistema de PQRS de Extractora del Sur de Casanare	Según canal de comunicación establecido anteriormente	Partes Interesadas
Respuesta a PQRS	Cuando se presenten, en el tiempo establecido dentro del procedimiento de PQRS.	Partes Interesadas	Correo electrónico Oficio Cartelera WhatsApp	Sistema de PQRS de Extractora del Sur de Casanare



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

FECHA: SEPTIEMBRE 9 DE 2026

VERSIÓN: 11

CÓDIGO: ESC-GS-PR-002

PÁGINA: 4 DE 8

Que comunicar	Cuando Comunicar	A quien comunicar	Como Comunicar	Quien comunica
Inquietudes, ideas y aportes en materia de seguridad y salud en el trabajo	Cuando se presenten	Responsable del SG-SST	Correo electrónico Llamada telefónica Comunicación verbal WhatsApp. Reuniones de COPASST	Trabajadores de la organización
Control y seguimiento de desempeño del proveedor	Periódicamente	Proveedores y Contratistas	Correo electrónico	Abastecimiento y Servicios
Actividades de verificación y validación que la organización pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo o contratista.	Al momento de programar las auditorías a los proveedores.	Proveedores y Contratistas	Correo electrónico Llamada telefónica	Abastecimiento y Servicios
Roles, responsabilidades y autoridades	Durante el proceso de contratación	Empleados de la organización	Entrega de descriptivo de cargo y contrato de trabajo	Talento Humano
Requisitos legales que necesitan ser comunicados	Cuando se requiera	Partes interesadas correspondientes	Correo electrónico Página Web	Gestión de SST Gestión Ambiental
Informes trimestrales de gestión	Trimestralmente	Junta Directiva	Correo electrónico Reuniones	Gerencia General
Informe de revisión por la dirección	Una vez al año	Representante Legal	Correo electrónico	Sostenibilidad y Calidad Gestión de SST
Progreso del programa de apoyo a los pequeños productores (proveedores RFF). Precios históricos	Una vez al año	Partes interesadas	Reporte de Sostenibilidad Redes sociales corporativas y/o Página Web	Sostenibilidad y Calidad



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

FECHA: SEPTIEMBRE 9 DE 2026

VERSIÓN: 11

CÓDIGO: ESC-GS-PR-002

PÁGINA: 5 DE 8

Que comunicar	Cuando Comunicar	A quien comunicar	Como Comunicar	Quien comunica
Informes de gestión	Una vez al año	Representante Legal o Director de TH	Correo electrónico	Comité de género Comité de Convivencia COPASST
Información pertinente para el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo incluyendo los cambios en este.	Cuando se requiera	Partes interesadas correspondientes	Correo electrónico Reuniones Convocadas Cartelera / Pantalla	Gestión de SST
Plan de Emergencias	Periódicamente	Empleados de la organización	Documento disponible Inducción a personal nuevo Reinducción general	Gestión de SST
Información pertinente a todos los trabajadores sobre sus deberes y responsabilidades ante una emergencia	Periódicamente	Empleados de la organización	Inducción a personal nuevo Reinducción general	Gestión de SST
Información pertinente de emergencias presentadas	Cuando se presenten emergencias	Partes interesadas correspondientes	Correo electrónico Página Web Cartelera/Pantalla	Gestión de SST
Resultados de la revisión por la dirección del SG-SST	Periódicamente	Representantes de los trabajadores Empleados de la organización	Reuniones COPASST	Gestión de SST



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

FECHA: SEPTIEMBRE 9 DE 2026

VERSIÓN: 11

CÓDIGO: ESC-GS-PR-002

PÁGINA: 6 DE 8

Que comunicar	Cuando Comunicar	A quien comunicar	Como Comunicar	Quien comunica
Investigación de incidentes y/o accidentes de trabajo	Periódicamente	Representantes de los trabajadores Empleados de la organización pertinentes	Reuniones COPASST	Proceso Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
Resultados pertinentes de la mejora continua del SG-SST	Periódicamente	Representantes de los trabajadores Empleados de la organización	Reuniones COPASST	Gestión de SST
Dar a conocer el SG-SST	Periódicamente	Empleados de la organización Contratistas	Inducción a personal nuevo Reinducción general	Gestión de SST
Requisitos para procesos, productos y servicios a proporcionar	Siempre que se vaya a realizar alguna contratación o compra de insumos, materia prima, maquinaria o equipo, y otros.	Proveedores y Contratistas	Correo electrónico	Abastecimiento y Servicios
La aprobación de servicios, métodos, procesos y equipos.	Cuando se hayan finalizado los servicios prestados y estos hayan sido evaluados y verificados.	Proveedores y Contratistas	Correo electrónico Firma de aprobación en factura	Procesos de la organización
Competencia requerida de las personas que prestan algún servicio	Al momento de realizar la búsqueda y contratación del servicio.	Proveedores y Contratistas	Correo electrónico	Abastecimiento y Servicios Proceso de la organización

 EXTRACTORA del Sur de Casanare	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES		
FECHA: SEPTIEMBRE 9 DE 2026	VERSIÓN: 11	CÓDIGO: ESC-GS-PR-002	PÁGINA: 7 DE 8

Que comunicar	Cuando Comunicar	A quien comunicar	Como Comunicar	Quien comunica
Interacción del proveedor externo con la organización	Cuando se requiera	Abastecimiento y Servicios	Correo electrónico Videoconferencias Llamada telefónica	Proveedores y Contratistas
Código de buen gobierno y ética empresarial	Periódicamente	Partes interesadas correspondientes	Inducciones y Reinducciones Correo electrónico	Oficial de Comunicaciones Talento Humano Abastecimiento y Servicios Ventas y Logística Negociación y Compra de fruto
Gestión de riesgos en materia de derechos humanos	Periódicamente	Partes interesadas correspondientes	Página Web	Sostenibilidad

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES		
FECHA: SEPTIEMBRE 9 DE 2026	VERSIÓN: 11	CÓDIGO: ESC-GS-PR-002	PÁGINA: 8 DE 8

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

5.1 Seguridad y Salud en el Trabajo

No aplica

5.2 Gestión Ambiental

No aplica

6. DEFINICIONES

Solicitudes Quejas, reclamos, inconformidades, sugerencias, trámites de entidades externas, información laboral, inquietudes.

Comunicados Toda información que de manera voluntaria realice la empresa de manera interna y/o externa.

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Tipo	Código	Descripción
Documento	ESC-GS-PR-001	Procedimiento de PQRS
	ESC-GS-TA-001	Listado de distribución de documentos
Registro	ESC-GS-FO-007	Listado partes interesadas

ELABORÓ: Ángela Ivonne Cruz Coordinadora de Sostenibilidad y Calidad	REVISÓ: Andrea Rodriguez Responsable de proyectos sostenibles	APROBÓ: Marco Romero Jefe de Sostenibilidad
Fecha: Septiembre 7 de 2026	Fecha: Septiembre 8 de 2026	Fecha: Septiembre 9 de 2026