

	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 18 Vigente desde: Ago. de 2026 Página: 1 de 12
---	---	--

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 del grupo empresarial.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para:

Comunicaciones desde la organización: la divulgación del enfoque estratégico, la documentación del sistema de gestión, su desempeño y mejora continua, así como la inducción a la organización y la rendición de cuentas a sus grupos de interés.

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

Las quejas y reclamos de los clientes se deben atender según lo establecido en el procedimiento GC-SC-PR-01 Atención de Quejas y Reclamos de los Clientes.

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 organización expresados formalmente por la Alta Dirección. 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 o 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 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 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.

	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 18 Vigente desde: Ago. de 2026 Página: 2 de 12
---	---	--

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 le 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.

Respuesta de solicitudes: acción de comunicar formalmente y dentro de los términos establecidos la respuesta a la solicitud, informando si es positiva o negativa con los soportes correspondientes.

Solución de solicitudes: acciones encaminadas a atender las respuestas positivas a las solicitudes de los grupos de interés.

RSPO: Mesa Redonda de Aceite de Palma Sostenible, organización global sin fines de lucro con miembros voluntarios. Está enfocada en reunir a las partes interesadas de toda la cadena de suministro de aceite de palma para desarrollar e implementar estándares globales para el aceite de palma sostenible.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. Comunicaciones desde la organización

- El Gerente debe programar dos reuniones al año para comunicarse abiertamente con sus colaboradores, con el fin de tratar temas de índole laboral, de salud y bienestar y debe dejar constancia de los temas tratados en un acta; cualquier solicitud presentada en esta reunión debe quedar registrada siguiendo las pautas establecidas en este procedimiento. El Gerente podrá delegar dichas reuniones para que sean realizadas en el Cesar por el Gerente Regional, y en Bogotá por la Subgerente de RRHH.
- El subgerente de RRHH debe realizar una reunión por semestre con las mujeres de su núcleo palmero con el fin de identificar necesidades, inquietudes, expectativas y darle respuesta a las mismas.
- El Subgerente de Recursos Humanos debe elaborar el Plan de Comunicación Interno, actualizarlo cada vez que se requiera y presentarlo al Gerente General para su aprobación.
- El contenido del Plan de Comunicación Interno debe corresponder a lo establecido en el formato GC-SH-FR-30, tanto para la planta como para Bogotá.
- El Subgerente de Recursos Humanos o a quien designe, debe coordinar la inducción presencial o virtual a trabajadores directos e indirectos, contratistas y visitantes, antes de iniciar sus actividades dentro de las instalaciones, para comunicar lo relacionado con la presentación y políticas de la empresa, peligros, riesgos, aspectos e impactos ambientales y plan de emergencias. De esta comunicación siempre se debe dejar evidencia en la que se pueda demostrar que el trabajador, 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:

Para la consulta de la versión vigente de este documento se debe acudir a la que se encuentra disponible en medio magnético ubicada en el servidor de Bogotá Y:\Documentos\Listado Maestro\Vigentes\Procedimientos

	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 18 Vigente desde: Ago. de 2026 Página: 3 de 12
---	---	--

ASPECTOS POR TRATAR EN LA INDUCCIÓN				
Tema	Responsable	Empleado	Contratista	Visitante
Presentación general de las empresas del Grupo Empresarial Cosargo, según el caso	Director de Recursos Humanos o quien él designe	Si	Según el trabajo a realizar	Según el objetivo de la visita
Enfoque estratégico (misión, visión, valores, políticas, objetivos, etc.)				
Organización (organigramas)				
Relaciones del trabajador con la empresa				
Sistema de Gestión Integral (SGI): mapa de procesos, procedimientos generales, gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, ambiental y responsabilidad social	Jefes encargados de cada tema o quien ellos designen	Si	Según el trabajo a realizar	Según el objetivo de la visita
Temas específicos: peligros y riesgos, aspectos e impactos ambientales, plan de emergencias, seguridad física dentro de las instalaciones			Si	Si
Inducción específica al cargo	Jefe Inmediato o quien él designe	Si	No aplica	No aplica

METODOLOGÍA			
Aspecto	Empleado	Contratista	Visitante
Duración	Mínimo 120 min	20 a 30 min cuando requiera hacerse de manera presencial por temas específicos de la actividad a desarrollar. Entrega de folleto informativo.	20 a 30 min si la visita es a un área operativa y no se pueda realizar de manera virtual. 20 a 30 minutos por medio virtual a través de link enviado previamente. Entrega de folleto informativo si es una visita puntual a un área administrativa.
Profundidad	Alta	Media	Media a baja

	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 18 Vigente desde: Ago. de 2026 Página: 4 de 12
---	---	--

Evaluación para determinar: • El grado de aprendizaje de la persona que recibió la inducción. • La satisfacción del personal que recibió la inducción.	En el formato GC-SH-FR-19, Evaluación de la inducción a la empresa	En el formato GC-SG-FR-40, Evaluación de la inducción a contratistas y visitantes	En el formato GC-SG-FR-40, Evaluación de la inducción a contratistas y visitantes cuando se hace de manera presencial o con registro automático en la base de datos registro de Inducción.
Registro general que permita evidenciar fecha, temas tratados, personas que dieron la inducción.	En el formato GC-SH-FR-01, Control de Asistencia	En el formato GC-SH-FR-01, Control de Asistencia	En el formato GC-SH-FR-01, Control de Asistencia cuando se hace de manera presencial o con registro automático en la base de datos registro de Inducción.

Como instrumentos se utilizará el Programa de inducción que corresponda, el link de inducción virtual y/ o cartilla de presentación de la empresa, de acuerdo con el motivo de ingreso.

- Para realizar la rendición de cuentas a los grupos de interés, de Extractora y Palmas Sicarare S.A.S., el Gerente General debe coordinar con los responsables de las diferentes áreas de la organización la elaboración de un Informe de Sostenibilidad anual, el cual debe incluir dentro de su contenido, por lo menos:
 - Comunicado del Gerente General presentando el Informe de Sostenibilidad.
 - Breve presentación de la organización, que incluya el enfoque estratégico y la identificación de los grupos de interés.
 - Gestión económica realizada.
 - Gestión ambiental realizada.
 - Gestión social realizada.

La publicación y socialización del informe de sostenibilidad debe ser aprobada por el Gerente General, garantizando claridad en la comunicación, veracidad, oportunidad y cobertura a todos los grupos de interés.

- 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:

	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 18 Vigente desde: Ago. de 2026 Página: 5 de 12
---	---	--

Documento	Responsable del archivo y de suministrar la información
Títulos de propiedad / derechos de uso de la tierra	Subgerente jurídico
Documentos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Director de seguridad y salud en el trabajo
Evaluaciones de impactos ambientales y sociales y sus respectivos planes	Director de gestión ambiental / director de recursos humanos
Documentación concerniente a Altos Valores de Conservación (AVC) y Altas Reservas de Carbono (HCS).	Director de gestión ambiental
Planes de prevención y reducción de la contaminación	Director de gestión ambiental
Registros de quejas y reclamos (diferentes a clientes)	Director administrativo / coordinador del sistema de gestión integral
Procedimientos de negociación	Subgerente jurídico
Planes de mejora continua	Coordinador del SGI
Resúmenes públicos de evaluaciones de entes certificadores	Coordinador del SGI
Código de Ética	Subgerente jurídico/subgerente de RR.HH.
Precios actuales y de periodos anteriores pagados por RFF	Subgerente comercial y de logística
Política de derechos humanos y mecanismo de atención y gestión de casos relacionados con derechos humanos	Subgerente de RR.HH.

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

- Las solicitudes de los grupos de interés (quejas, reclamos, requerimientos, sugerencias, felicitación o peticiones) pueden recibirse a través de correspondencia, correo electrónico, la sección de contacto de la página web, vía telefónica, vía whatsapp, o cualquier otro medio tecnológico o de envío de información (mensaje de texto por celular, telegrama, etc), personalmente o a través de los buzones que han sido instalados en diferentes sitios de la empresa y comunidades de acuerdo con lo establecido en el instructivo GC-SH-IN-02. Quien realice la solicitud puede pedir que se conserve el anonimato, lo cual debe ser garantizado por la empresa. Las solicitudes que se deriven de reuniones internas de la empresa como: comité de bienestar y empoderamiento de la mujer, COPASST, reuniones de gerencia con sus empleados y /o reunión de mujeres, serán informadas a través de actas, correos o seguimiento a reuniones.
- 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.

Para la consulta de la versión vigente de este documento se debe acudir a la que se encuentra disponible en medio magnético ubicada en el servidor de Bogotá Y:\Documentos\Listado Maestro\Vigentes\Procedimientos

	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 18 Vigente desde: Ago. de 2026 Página: 6 de 12
---	---	--

- En caso de recibir una solicitud a través de la página web (quejas, reclamos, requerimientos, sugerencias, felicitación o peticiones) será la comunicadora organizacional, encargada del correo estipulado en la web, quien la direccionará al Coordinador del Sistema de Gestión Integral si la solicitud corresponde a algún tema de manejo en Bogotá y/o La Escondida, o al director administrativo si el asunto tiene que ver con el Cesar, estos a su vez informarán, como corresponda, al responsable de atender la solicitud para darle solución oportuna.
- Cuando las solicitudes se reciban a través de alguno de los perfiles oficiales en redes sociales (@expalsicarare), la persona encargada del manejo de los mismos (Comunicadora Organizacional) será quien las ponga en conocimiento del Coordinador del Sistema de Gestión Integral si la solicitud corresponde a algún tema de manejo en Bogotá y/o La Escondida, o al Director Administrativo si el asunto tiene que ver con el Cesar, quienes a su vez informarán como corresponda, al responsable de atender la solicitud para darle solución oportuna a la misma.
- Cuando se trate de solicitudes de vacantes u oportunidades laborales de cualquiera de las empresas del Grupo, a través de los perfiles oficiales en redes sociales (@expalsicarare), las personas recibirán automáticamente un mensaje que relaciona la información sobre dónde deben enviar o entregar sus hojas de vida.
- Los correos de notificaciones - notificaciones.cosargo@cosargo.com.co
notificaciones.extractora@cosargo.com.co
notificaciones.palmas@cosargo.com.co
notificaciones.central@cosargo.com.co - lo recibe la Secretaria 1 de Bogotá, quien es responsable de direccionar estas solicitudes del mismo modo que como se menciona anteriormente.

A estos mensajes y/o comentarios, no se les hará registro ni seguimiento en las bases de datos creadas para tal fin (formatos GC-GG-FR-02 ATENCIÓN A SOLICITUDES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS y GC-GG-FR-03 CONTROL DE SOLICITUDES DE GRUPOS DE INTERÉS).

- Cualquier empleado que reciba una solicitud de un grupo de interés por cualquier medio, debe informarla al Coordinador del Sistema de Gestión Integral si la persona que recibe la solicitud trabaja en Bogotá y/o La Escondida, o al Director Administrativo si trabaja en el Cesar, para que la registre en la base de datos creada para tal fin (GC-GG-FR-03 CONTROL DE SOLICITUDES DE GRUPOS DE INTERÉS) e informe al responsable de atenderla para darle solución oportuna.
- 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.
- Para el Cesar, cuando la empresa esté ejecutando actividades de carácter social con las comunidades, la coordinadora de gestión social y bienestar o cualquier trabajador de la empresa tendrá la facultad de recibir la PQRS del grupo de interés analfabeta, siguiendo las indicaciones dadas anteriormente.
- La respuesta dada a las diferentes solicitudes (quejas, reclamos, requerimientos, sugerencias, felicitación o peticiones), provenientes de un grupo de interés en condiciones de analfabetismo, será

	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 18 Vigente desde: Ago. de 2026 Página: 7 de 12
---	---	--

entregada 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 PQRFS de carácter anónimo se publicará en la cartelera del área donde pudo haberse presentado el hecho objeto de evaluación, a través de un documento en el que se expondrán unas consideraciones generales que le permitirán al solicitante anónimo evidenciar las acciones adelantadas por el responsable de la atención respectiva. Para La Escondida en la cartelera informativa instalada en las oficinas administrativas. 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:

Asunto	Responsable de la atención
Acoso laboral	Comité de Convivencia Laboral, de acuerdo con el procedimiento por presunto acoso laboral en sus diferentes modalidades
Ambiental o sanitario	Subgerente técnico o director de gestión ambiental
Comercial (proveedores)	Subgerente comercial y de logística
Actuaciones de carácter legal (civiles, laborales, administrativas o penales entre otras)	Subgerente jurídico
Derechos Humanos	Comité para la atención de hechos que afecten los derechos humanos
Financiero (estadísticas, auditorías, etc.)	Subgerente financiero o quien él designe
Liquidaciones y pagos de nómina	Subgerente financiero o jefe de nómina o coordinador de personal
Permisos para visitas técnicas o académicas a la planta extractora	Subgerente de planta extractora
Permisos para visitas técnicas o académicas al cultivo u otras áreas relacionadas con el campo	Gerente regional
Gremial	Gerente general o gerente regional
Queja de terceros por mal comportamiento de un trabajador	Jefe directo del trabajador, de acuerdo con el Procedimiento de Manejo Positivo y Efectivo de Faltas Laborales
Laboral o salarial	Subgerente de recursos humanos

	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 18 Vigente desde: Ago. de 2026 Página: 8 de 12
---	---	--

Asunto	Responsable de la atención
Préstamos directos a trabajadores (excepto préstamos educativos)	Comité de Préstamos, de acuerdo con la Política de Préstamos
Auxilios o préstamos educativos para el trabajador	Comité de Aprobaciones, de acuerdo con la Política de Auxilios o Préstamos Educativos
Patrocinio de eventos (en dinero o en especie)	Subgerente administrativo o subgerente de recursos humanos
Relacionamiento con la comunidad (solicitudes de los vecinos, contratistas u otros grupos de interés)	Gerente regional o subgerente de recursos humanos
Donaciones y venta de materiales, combustibles y otros elementos menores a los trabajadores y a la comunidad	Director administrativo
Donaciones y venta de materiales de mayor costo a los trabajadores y a la comunidad	Subgerente administrativo o gerente regional
Seguridad y salud en el trabajo	COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo) o director de seguridad y salud en el trabajo en el Cesar, y jefe de seguridad y salud en el trabajo en La Escondida.
Temas relacionados con equidad de género y mujer	Comité de bienestar y empoderamiento de la mujer en el Cesar. Para La Escondida la Subgerente de Recursos Humanos o a quien designe.
Cualquier tipo de acoso laboral	Comité de Convivencia de cada sede.
Otros	Quien designe el Gerente general o subgerente de recursos humanos

- En casos de requerimientos de autoridades u organismos de control la respuesta debe estar firmada por el Representante Legal, salvo que éste haya delegado dicha función en otro directivo.
- 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 treinta (30) 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).
 - En los casos de presunto acoso laboral, se aplicarán los plazos establecidos en el procedimiento GC-SH-PR-10, QUEJAS POR PRESUNTO ACOSO LABORAL EN SUS DIFERENTES MODALIDADES.
 - 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 la consulta de la versión vigente de este documento se debe acudir a la que se encuentra disponible en medio magnético ubicada en el servidor de Bogotá Y:\Documentos\Listado Maestro\Vigentes\Procedimientos

	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 18 Vigente desde: Ago. de 2026 Página: 9 de 12
---	---	--

- Para las solicitudes generadas de la reunión semestral de gerencia con los trabajadores en el Cesar 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.
- El responsable de dar respuesta a la solicitud debe asegurarse de dar la misma por escrito a través de los siguientes medios (correo electrónico, WhatsApp, página web, cartelera, entre otros) y dentro del plazo establecido por la empresa. Así mismo, deberá informar sobre el avance en la gestión y/o respuesta definitiva a la coordinadora del SGI si se registró la solicitud en Bogotá o La Escondida, y/o a la directora administrativa si se hizo en el Cesar, para el registro de cierre en la base de datos GC-GG-FR_03 CONTROL DE SOLICITUDES DE GRUPOS DE INTERÉS.
- Los soportes documentales de la solicitud, de su respectiva respuesta deben ser debidamente archivados para Bogotá y La Escondida por el Coordinador del sistema de gestión integral y/o por la directora administrativa en el Cesar.
- Cuando se trate de PQRS referidos a temas que puedan significar vulneración de los Derechos Humanos, de equidad de género y actos de corrupción y/o terrorismo, el coordinador del sistema de gestión integral 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 la **POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS Y MECANISMO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CASOS RELACIONADOS CON DERECHOS HUMANOS**.
- Es importante aclarar que las respuestas a todas las solicitudes de grupos de interés se deben dar en los plazos definidos, más no necesariamente la solución y ejecución de la solicitud planteada, la que quedará consignada para hacerle seguimiento en las columnas estado de la solución y fecha de la solución en la base de datos de grupos de interés. Estas se ejecutarán de acuerdo con los recursos y capacidad de la empresa. La solicitud se cierra una vez se dé respuesta.
- La atención de las diferentes solicitudes (quejas, reclamos, 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, el responsable de esta solicitud deberá explicar la razón por la cual no pudo ser atendida conforme los requerimientos del solicitante.
- 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 cerrará esta, haciendo la anotación respectiva en los registros correspondientes.
- Una vez se haya dado respuesta a la solicitud, se debe registrar en la base de datos, así:
 - Si la respuesta a la solicitud correspondió exactamente a lo pedido, el coordinador del sistema de gestión integral (en Cosargo Bogotá o La Escondida) o el director administrativo (en el Cesar) registrarán la verificación como satisfactoria.
 - En caso de que las respuestas a las solicitudes hayan sido negativas, el coordinador del sistema de gestión integral (en Cosargo Bogotá o La Escondida) o el coordinador de gestión social y bienestar

	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 18 Vigente desde: Ago. de 2026 Página: 10 de 12
---	---	---

(en el Cesar) 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.

NOTA. Cuando se trate de una PQRS que en estricto sentido no corresponda a una solicitud de Palmas Sicarare S.A.S y Extractora Sicarare S.A.S sino a una empresa ya liquidada o a una persona natural o jurídica que forme parte del núcleo familiar Sarmiento Gómez, se recibirán y registrarán estas en una base de datos independiente, se le dará el mismo trámite establecido en dicho documento, pero su manejo y atención estarán a cargo de la Coordinadora Administrativa y de Recursos Humanos de Bogotá.

Así mismo se llevará su propio indicador, para evaluar la satisfacción de estos grupos de interés que no afectan directamente a EXTRACTORA SICARARE SAS, PALMAS SICARARE SAS y COSARGO SAS.

- La Coordinadora del Sistema de Gestión Integral debe preparar para la revisión anual por la Dirección unas estadísticas donde se analice la frecuencia por tipo de solicitud (queja, reclamo, petición, etc.), asunto, grupos de interés que más las han presentado y tiempos para resolverlas.
- Como empresas certificadas por RSPO garantizamos la divulgación del mecanismo de quejas de RSPO a nuestros grupos de interés, con el fin de que pueden acudir a esta instancia en cualquier momento. Este mecanismo *"Proporciona un marco y un mecanismo para que la RSPO aborde las quejas contra cualquier miembro de la RSPO. Garantiza que cualquier supuesta infracción de documentos clave específicos de la RSPO, incluidos los estatutos, los reglamentos, el código de conducta, los principios y criterios para la producción sostenible de aceite de palma y el sistema de certificación de la RSPO, entre otros, se resuelva de manera justa, imparcial y transparente; y protege la integridad de la RSPO"*.

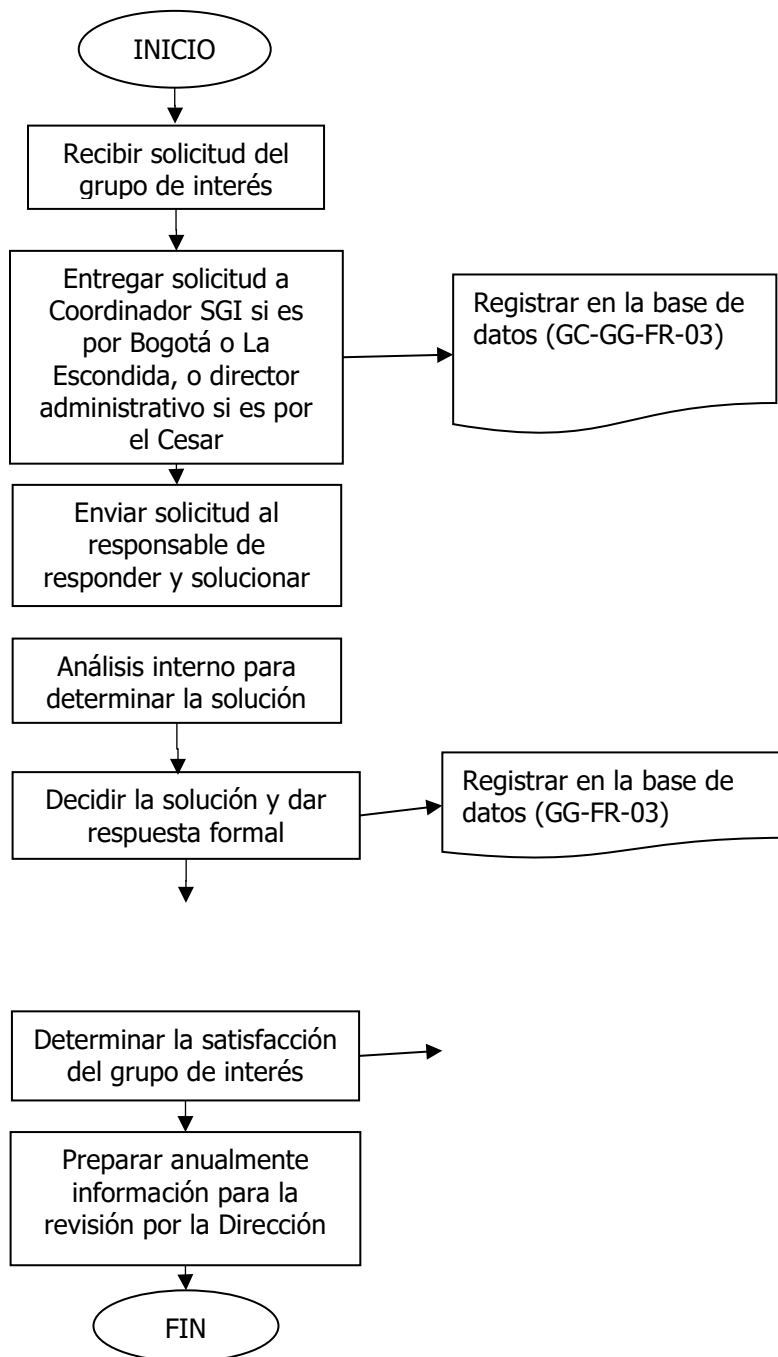
Cualquier persona puede acceder a este mecanismo a través del Portal de quejas de RSPO: <https://rspo.my.site.com/Complaint/s/>. En caso de ser notificados de alguna queja en contra de las empresas, se registrará y atenderá de acuerdo con lo estipulado en el presente procedimiento y en el sistema de quejas de RSPO.

- Este procedimiento de comunicación con los grupos de interés contempla la opción de acceso a asesoramiento independiente de carácter jurídico o técnico, la posibilidad de que los reclamantes escojan individuos o grupos que les apoyen y/o actúen como observadores, así como la opción de una tercera parte como mediadora.

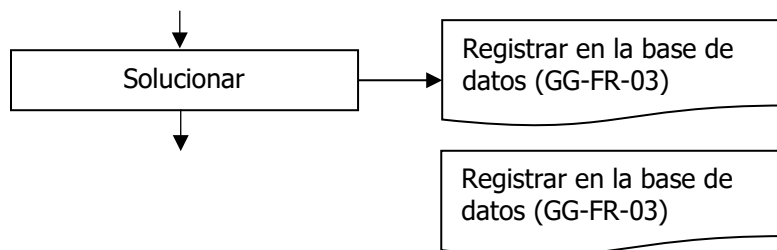
	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 18 Vigente desde: Ago. de 2026 Página: 11 de 12
---	---	---

5. DESCRIPCIÓN

Ver el flujograma



	GRUPO EMPRESARIAL COSARGO COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: GC-GG-PR-03 Versión: 18 Vigente desde: Ago. de 2026 Página: 12 de 12
---	---	---



Elaboró: MARCELA SARMIENTO G.	Aprobó: MIGUEL E. SARMIENTO G.
Cargo: Subgerente de Recursos Humanos	Cargo: Gerente General
Fecha: agosto 20 de 2026	Fecha: agosto 20 de 2026