	EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A. DE C.V. CORPORACIÓN DINANT S.A. DE C.V.	PROCEDIMIENTO PC-29
	MECANISMO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS (PQSR ²)	VERSIÓN:7

OBJETIVO

Establecer un procedimiento claro y efectivo para la recepción, gestión, seguimiento y resolución de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Reconocimientos (PQSR²) presentados por los colaboradores, garantizando la transparencia, confidencialidad y cumplimiento de los principios de derechos humanos y sostenibilidad.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores de CORPORACIÓN DINANT S.A. DE C.V. y EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A. DE C.V., independientemente de su área o nivel jerárquico, y cubre tanto PQSR² de tipo laboral como aquellas relacionadas con Seguridad y Salud Ocupacional (SySO).


REFERENCIAS

PC-12 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

DEFINICIONES o ABREVIATURAS

- **PQSR²:** se refiere a las comunicaciones presentadas por los colaboradores, las cuales pueden clasificarse en Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Reconocimientos, relacionadas con condiciones laborales, seguridad y salud ocupacional u otros aspectos relevantes.
- **Anonimato:** se refiere a la garantía de que la identidad del denunciante o peticionario se mantendrá confidencial y protegida, asegurando que no haya represalias ni consecuencias negativas por presentar una comunicación.
- **Días hábiles:** se refiere a los días laborables establecidos en la empresa, excluyendo fines de semana, feriados y otros días no laborales oficialmente reconocidos.
- **Plan de acción:** conjunto de medidas específicas, con plazos y responsables designados, destinadas a dar solución a una PQSR² identificada, asegurando su adecuada gestión y cierre.
- **Analfabeta:** se dice de una persona que no posee conocimiento acerca de leer ni escribir.
- **Conflicto:** Situación en la cual dos o más personas con intereses diferentes **entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas**, con el objetivo de dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.
- **CMHS:** Comisión Mixta de Higiene y Seguridad es la que está conformada por representantes del patrono y representantes de los trabajadores en igualdad de proporciones y el total de miembros de esta se define por el número de trabajadores que se tengan en el site. La elección de los representantes de

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
<i>Victor Castro Oconitrillo</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD	GERENCIA SENIOR DE ASUNTOS CORPORATIVAS Y SOSTENIBILIDAD	DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026

	EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A. DE C.V. CORPORACIÓN DINANT S.A. DE C.V.	PROCEDIMIENTO PC-29
	MECANISMO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS (PQSR ²)	VERSIÓN:7


los trabajadores se realiza democráticamente y de manera transparente por los colaboradores cada dos años.

- **Mediador:** Es una persona que no está involucrada personalmente en el conflicto y puede proporcionar una opinión objetiva, y/o pretende que, en caso de un conflicto, se genere un clima lo suficientemente cordial, para que las partes implicadas tomen conciencia de su papel y asuman su responsabilidad a la hora de alcanzar acuerdos.
- **Mediación:** es la acción de resolución de conflictos, en el cual un tercero imparcial busca facilitar la comunicación para que las partes sean capaces de resolver el mismo.
- **NC:** no conformidad.
- **Parte Interesada:** Persona u organización (3.1.4 normas ISO14001:2015) que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
EJEMPLO Clientes, comunidades, proveedores, entes reguladores, organizaciones no gubernamentales, inversionistas y/o colaboradores.
Nota a la entrada: “Percibirse como afectado” significa que esta percepción se ha dado a conocer a la organización a través del MdRC (En delante) implementado en DINANT.
- **Representantes de los trabajadores:** Elegidos democráticamente y pueden coincidir con los representantes de las Comisiones Mixtas. Pueden realizar el papel de mediadores cuando se presente un conflicto entre colaboradores.
- **Retroalimentación:** Los colaboradores en forma individual o grupal, pueden hacer comentarios o reparos que pueden ser positivos o negativos en pro de la mejora continua de la empresa. Dinant está en toda disposición de atenderlos y poder interactuar con los colaboradores bajo un proceso de análisis determinando su viabilidad.
- **Site:** Zona de operaciones de Dinant a través de sus instalaciones en centros de distribución, centros de manufactura, agronegocios, oficinas corporativas en Honduras, Centroamérica y el Caribe.
- **SGIS:** Sistema de Gestión Integrado & Sostenibilidad.
- **STSS:** Secretaría de Trabajo y Seguridad Social.
- **RSPO (Mesa Redonda de Aceite de Palma Sostenible):** Esquema voluntario de desarrollo de Palma de Aceite Sostenible.

1. RESPONSABILIDADES

- **COORDINADOR(A) DE GESTIÓN SOCIAL:** Es responsable de:
 - Velar por el cumplimiento de este procedimiento en los sites.
 - Capacitar y socializar el mecanismo de PQSR² a todos los colaboradores.
 - Coordinar y realizar la apertura de los buzones de PQSR² en presencia de un representante de los colaboradores y un representante del patrono.


PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
<i>Victor Castro Oconitrillo</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD	GERENCIA SENIOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y SOSTENIBILIDAD	DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026

	EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A. DE C.V. CORPORACIÓN DINANT S.A. DE C.V.	PROCEDIMIENTO PC-29
	MECANISMO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS (PQSR ²)	VERSIÓN: 7

- Según corresponda, trasladar las PQSR² laborales a CAPITAL HUMANO, y las PQSR² de Seguridad y Salud Ocupacional a la CMHS.
- En caso de recibir PQSR² a través del correo electrónico reclamo.interno@dinant.com, trasladar a CAPITAL HUMANO o CMHS, según corresponda.
- Gestionar y brindar una respuesta oportuna, junto con el GERENTE / JEFE DE CAPITAL HUMANO de las PQSR² laborales.
- Verificar que el proceso de investigación entregado por Capital Humano este completa y que involucre a todas las partes interesadas cubriendo todos los aspectos mencionados por el peticionario.
- Asegurar que se mantenga el anonimato de aquellas PQSR² cuando lo soliciten, ya sean laborales o de seguridad y salud ocupacional, a través de la matriz de PQSR² asignando un código específico a la misma. En dicho formato no deberá ir el nombre del peticionario que solicitó el manejo anónimo de la situación sino el código de la PQSR².
- De manera independiente, deberán entregar un cierre por escrito a las personas que decidan mantenerse en el anonimato y, cuando sean PQSR² de interés general y/o presentadas como anónimas (indistintamente laborales o de seguridad y salud ocupacional) se colocará una respuesta en las pizarras informativas dejando evidencia de esta socialización.
- Archivar y custodiar las investigaciones y las notificaciones de seguimiento de las PQSR² laborales.
- Llevar control de las PQSR² laborales obtenidas en la matriz y mantener actualizada la misma estableciendo debidamente el cierre de las PQSR² según los resultados de las investigaciones realizadas por el departamento de Capital Humano.
- Hacer seguimiento a las PQSR² de SySO, únicamente a aquellas que no se hayan cerrado en los 15 días establecidos para ello. Además, las debe también incluir en la Matriz de PQSR².
- Hacer seguimiento al cierre respectivo de las PQSR² laborales, incluyendo todas aquellas de carácter anónima, por parte de Capital Humano y relacionarlo en la matriz de PQSR².
- Colocar de manera mensual el cuadro resumen de estadísticos del FPC-29.01 MATRIZ DE PQSR² en las pizarras informativas.
- Construir de manera participativa este procedimiento con una muestra de colaboradores seleccionados aleatoriamente para incluir aspectos que estos colaboradores consideren importantes dentro del procedimiento. Estos colaboradores representarán al total de colaboradores de la empresa y deben cubrir las diferentes áreas representativas de la misma.

- **GERENTE/JEFES DE CAPITAL HUMANO:** Es responsable de:
 - Velar por el cumplimiento de este procedimiento junto con los Coordinadores de Gestión Social en los Sites.

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
<i>Victor Castro Oconitrillo</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD	GERENCIA SENIOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y SOSTENIBILIDAD	DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026

	EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A. DE C.V. CORPORACIÓN DINANT S.A. DE C.V.	PROCEDIMIENTO PC-29
	MECANISMO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS (PQSR ²)	VERSIÓN:7


- Coordinar y convocar a los colaboradores en cada uno de los sitios para que puedan recibir la capacitación del PQSR² por parte del Coordinador(a) de Gestión Social.
- Realizar y garantizar que se realice el proceso de investigación para la resolución de las PQSR² laborales, así como, gestionar y brindar una respuesta oportuna.
- Gestionar y brindar una respuesta oportuna y en tiempo, junto con los Coordinadores de Gestión Social en los sitios, de las PQSR² presentadas, conforme a lo que establezca el proceso de investigación y análisis.
- Entregar al Equipo de Sostenibilidad las respuestas a las PQSR² de interés general y las que hayan sido presentadas como anónimas para que estas sean publicadas en las pizarras informativas, dejando evidencia de esta socialización.

• **COMISIÓN MIXTA DE HIGIENE Y SEGURIDAD:** Son responsables de:

- Los representantes de los trabajadores en la CMHS serán electos por los mismos colaboradores cada 2 años de acuerdo con el Reglamento General de Medidas Preventivas.
- Acompañar a la apertura cada 15 días de los buzones de PQSR² con el COORDINADOR(A) DE GESTIÓN SOCIAL y/o un representante de CAPITAL HUMANO.
- Garantizar que se realice el proceso de investigación para la resolución de las PQSR² de seguridad y salud ocupacional, hasta completar el proceso y en el caso que aplique.
- Dar seguimiento a las PQSR² de seguridad y salud ocupacional durante la reunión mensual y registrar en el libro de actas y con el FPC-29.04 MATRIZ DE PQSR² DE ACCIONES Y CONDICIONES INSEGURAS.
- Asegurar que todas las PQSR² asociadas a acciones y condiciones inseguras estén cerradas en el periodo establecido de 15 días, de no ser así, las mismas deberán trasladarse a la matriz de PQSR² que gestiona el área de Sostenibilidad para su debido seguimiento.
- Gestionar y brindar una respuesta de manera oportuna, junto con el Coordinador(a)SHE, de las PQSR² presentadas.
- Entregar al Equipo de Sostenibilidad las respuestas a las PQSR² de interés general y las que hayan sido presentadas como anónimas para que estas sean publicadas en las pizarras informativas o según corresponda, dejando evidencia de esta socialización.
- Archivar y custodiar las investigaciones y las notificaciones de seguimiento de las PQSR² de seguridad y salud ocupacional.
- Colocar de manera mensual en las pizarras informativas, el cuadro resumen de estadísticos del FPC-29.04 MATRIZ DE PQSR² DE ACCIONES Y CONDICIONES INSEGURAS.

• **COORDINADOR(A) SHE:** Es responsable de:


PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
<i>Victor Castro Oconitrallo</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD	GERENCIA SENIOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y SOSTENIBILIDAD	DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026

	EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A. DE C.V. CORPORACIÓN DINANT S.A. DE C.V.	PROCEDIMIENTO PC-29
	MECANISMO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS (PQSR ²)	VERSIÓN: 7

- Realizar y garantizar que se realice un plan de acción y un proceso de investigación (cuando se requiera) para la resolución de las PQSR² de seguridad industrial, así como, gestionar y brindar una respuesta oportuna.
 - Avisar al médico ocupacional sobre la existencia de PQSR² sobre la cual debe asegurar el seguimiento y la gestión.
 - En caso de ser necesario, gestionar el presupuesto requerido, en conjunto con la GERENCIA y demás áreas involucradas, para la gestión de las PQSR² de seguridad industrial.
 - Gestionar y actualizar las PQSR² en el FPC-29.04 MATRIZ DE PQSR² DE ACCIONES Y CONDICIONES INSEGURAS.
- **MEDICO OCUPACIONAL:** Es responsable de:
 - Realizar y garantizar que se realice un plan de acción y un proceso de investigación (cuando se requiera) para la resolución de las PQSR² de salud ocupacional, así como, gestionar y brindar una respuesta oportuna.
 - En caso de ser necesario, gestionar el presupuesto requerido, en conjunto con la GERENCIA y demás áreas involucradas, para la gestión de las PQSR² de salud ocupacional.
- **GERENTES DE SITES:** Serán responsables de:
 - Participar activamente cuando se le solicite, en el desarrollo de planes de acción y/o en investigaciones necesarias, para la resolución / investigación de PQSR², tanto de seguridad y salud, como laborales.
 - Gestionar y brindar una respuesta de manera oportuna con las áreas involucradas.
 - En caso de ser necesario, gestionar el presupuesto requerido la resolución de PQSR², recibidas a través del Mecanismo.
- **JEFES/SUPERVISORES/ADMINISTRADORES DE ÁREAS:** Serán responsable de:
 - Participar activamente cuando se le solicite, en la investigación y desarrollo de planes de acción para la resolución de PQSR², tanto de seguridad y salud, como laborales.
 - Atender las comunicaciones que presenten verbalmente los colaboradores como una oportunidad de mejora al sistema y que puedan ser resueltas de manera inmediata. (Estas oportunidades de mejora no quedarán registradas en el mecanismo de PQSR² por la inmediatez de su solución).

COMITÉ DE QUEJAS Y RECLAMOS: Este comité consultivo sesionará cuando sea solicitado por el área de sostenibilidad cuando se observen demoras sin justificación al cierre de las PQSR². Estará formado por el Director de Capital Humano, Gerente de Sostenibilidad y Gerente SHE quienes buscarán :

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
<i>Victor Castro Oconitrillo</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD	GERENCIA SENIOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y SOSTENIBILIDAD	DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026

	EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A. DE C.V. CORPORACIÓN DINANT S.A. DE C.V.	PROCEDIMIENTO PC-29
	MECANISMO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS (PQSR ²)	VERSIÓN:7

- Asegurar el adecuado funcionamiento de este procedimiento, cumpliendo con los plazos establecidos para atender las PQSR².
- Atender las PQSR² de carácter urgente y/o prioritario y dar lineamientos inmediatos para su respectiva investigación y solución, para lo cual se genera un acta de reunión.
- Evidenciar a través de actas de reunión las decisiones tomadas y socializar con las áreas pertinentes.

Este comité podrá invitar a las personas que considere necesarias para la debida explicación, resolución y tratamiento de las PQSR² en estudio.

2. INSTRUCCIONES

2.1 - TIPOS DE COMUNICACIONES


Las comunicaciones o PQSR² en según este mecanismo, pueden ser:

- **Petición:** Solicitud expresada que presenta el colaborador o parte interesada ante la Empresa, a fin de obtener información o respuesta a inquietudes o necesidades de interés privado colectivo.
- **Queja:** Manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formulan los colaboradores o una parte interesada a la Empresa, en relación con alguna conducta que consideran que vulneran sus derechos laborales en el desarrollo de sus funciones.
- **Sugerencia:** Hace referencia a una idea o recomendación que presenta el colaborador o parte interesada ante la Empresa.
- **Reclamo:** El derecho que tienen los colaboradores o una parte interesada, ante la Empresa de requerir una respuesta o una solución, ya sea por motivo personal o colectivo, referente a acciones y/o decisiones de la empresa. Una reclamación formal exige una respuesta, y una vez que la Empresa la reciba, se compromete a responder al reclamante.
- **Reconocimiento:** Acción realizada por una persona o grupo de personas para expresar su gratitud, al reconocer la importancia de la labor realizada por la Empresa para el desarrollo y desenvolvimiento de su entorno social/laboral.

A su vez, según su naturaleza las PQSR² pueden ser:

- **PQSR² Laboral:** Aquellas relacionadas con temas de recursos humanos, condiciones laborales, derechos humanos, entre otros.
- **PQSR² SySO:** Aquellas relacionadas con acciones y condiciones inseguras, riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo.

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
<i>Victor Castro Oconitrillo</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD	GERENCIA SENIOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y SOSTENIBILIDAD	DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026

	EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A. DE C.V. CORPORACIÓN DINANT S.A. DE C.V.	PROCEDIMIENTO PC-29
	MECANISMO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS (PQSR ²)	VERSIÓN: 7

2.2 - PRESENTACIÓN DE PQSR² Y CANALES DE COMUNICACIÓN

Los colaboradores pueden presentar sus PQSR² de las siguientes maneras:


a. Personalizada (canales de comunicación):

- Llenando el FPC-29.02 FORMULARIO DE PQSR² y depositándolo en los buzones personalmente,
- Enviando un correo electrónico a reclamo.interno@dinant.com,
- A través de la página web de la Empresa en la sección <https://www.dinant.com/contactanos/>
- Avocándose a un representante de la CMHS y/o al COORDINADOR(A) DE GESTIÓN SOCIAL para llenar el FPC-29.02 FORMULARIO DE PQSR².
- Para plantas extractoras y Fincas de palma aceitera, las PQSR² que se reciben de manera verbal en espacios como la reunión de la Alta Dirección y que no se tengan respuesta a la misma durante ese mismo espacio; serán incorporadas al sistema para su investigación y cierre, mediante el formulario de PQSR² y trasladadas al FPC-29.01 MATRIZ DE PQSR² laborales y FPC-29.04 MATRIZ DE PQSR² DE ACCIONES Y CONDICIONES INSEGURAS, tal como lo establece el instructivo IC.06.01. Reunión de Alta Gerencia.

b. Anonimato: una PQSR² personalizada puede ser anónima, se maneja de la siguiente manera:

- i. Cuando la persona no coloque su nombre, contacto u otro dato personal por decisión propia y sea quien decida el medio por el cual quiere recibir respuesta u obtener seguimiento sobre su comunicación. Dicho medio será informado por el peticionario en el mismo formato utilizado para plantear su PQSR². **
- ii. El que se utiliza cuando se hace una queja o reclamo expreso contra un colaborador de Dinant, donde el reclamante, puede o no incluir sus datos y solicitar expresamente la protección de su información, con el fin de evitar cualquier represalia; en este caso, la identidad del reclamante será confidencial. La información de contacto es almacenada de forma confidencial y sólo se accede a ella para responder, sin divulgar detalles personales a otras áreas o a la persona encargada de resolver la queja. Se asignará un número a cada usuario, de modo que los gestores de las quejas solo trabajen con identificaciones numéricas. Así, la identidad real queda protegida y los responsables de dar respuesta solo ven un número de caso.
- iii. Cuando es una petición de carácter general y de interés público sobre beneficios y sistemas propios de la organización, donde no requiere una respuesta personalizada (respuesta de manera pública a través de pizarras informativas).

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
<i>Victor Castro Ocontrillo</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD	GERENCIA SENIOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y SOSTENIBILIDAD	DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026

	EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A. DE C.V. CORPORACIÓN DINANT S.A. DE C.V.	PROCEDIMIENTO PC-29
	MECANISMO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS (PQSR ²)	VERSIÓN:7

** Para el primer caso en que el peticionario considera que el conocimiento de su identidad puede generar algún riesgo para su seguridad o estabilidad al interior de la empresa, el peticionario deberá proporcionar los datos esenciales para la oportuna investigación y seguimiento de la PQSR² garantizando por parte del Equipo de Sostenibilidad la protección de la identidad del peticionario asignando la codificación AN-seguido del número correspondiente para cada PQSR² que sea recibida y posteriormente identificarla en la matriz. (Ejemplo: AN-01, AN-02...)

- c. **Directa:** El colaborador podrá acercarse a los jefes inmediatos y verbalmente proponer una PQRS que puede resolverse de inmediato. Si no se resuelve, el colaborador puede formalizar la PQSR² a través de los diferentes canales disponibles, para que esta quede registrada en el sistema.

Código de Ética: Todas las PQSR² que tengan que ver con el Código de Ética y que ingresen por cualquiera de los canales definidos en el mecanismo, como por ejemplo acoso, abuso de autoridad o la violación de los Derechos Humanos, los Coordinadores de Gestión Social en los sites las deben dirigir por correo electrónico a la Gerencia de Cumplimiento y Ética con copia a la Gerencia de Sostenibilidad, para su debido proceso de investigación.

Excepciones: Sobre la base de la política del respeto de Derechos Humanos de Dinant, no se aceptarán PQSR² que contengan lo siguiente:


- Amenacen, afecten o atenten contra la integridad de cualquiera de los colaboradores,
- Sean redactadas con lenguaje inapropiado haciendo uso de palabras soeces para ofender a otra persona, área o servicio.
- Temas o situaciones que no estén relacionados con la operación de la empresa en sí misma.

3. RECEPCIÓN DE PQSR²

Las PQSR² son recibidas por el COORDINADOR(A) DE GESTIÓN SOCIAL a través de los diferentes canales, de la siguiente manera:

Buzones de PQSR²: deben estar ubicados en sitios visibles y donde todos los colaboradores puedan tener acceso a estos. Estos serán revisados mínimo cada 15 días hábiles, por los COORDINADORES DE GESTIÓN SOCIAL en presencia de un representante de los colaboradores y un representante del patrono, dejando un registro según el FPC-29.05 ACTA DE APERTURA DE BUZÓN DE PQSR². En caso de ausencia del COORDINADOR(A) DE GESTIÓN SOCIAL, se deberá notificar con anticipación a CAPITAL HUMANO para que

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
<i>Victor Castro Oconitrillo</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD	GERENCIA SENIOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y SOSTENIBILIDAD	DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026

	EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A. DE C.V. CORPORACIÓN DINANT S.A. DE C.V.	PROCEDIMIENTO PC-29
	MECANISMO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS (PQSR ²)	VERSIÓN: 7

pueda designar a un representante del área que acompañe a la revisión de buzones, y elaborar el FPC-29.05 y entregar al COORDINADOR(A) DE GESTIÓN SOCIAL.

Si los colaboradores requieren una respuesta o gestión más rápida para su PQSR² debido a su carácter urgente, pueden optar por utilizar otros canales de comunicación, como la comunicación personalizada con el COORDINADOR(A) DE GESTIÓN SOCIAL y/o la CMHS. Esto evitará la espera hasta la revisión de los buzones, ya que la recepción de las comunicaciones depositadas en estos puede tomar más tiempo.

Correo electrónico: el correo reclamo.interno@dinant.com lo gestiona el COORDINADOR(A) DE GESTIÓN SOCIAL y la GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD, por lo que se recibe directamente la PQSR².

Página Web: Estas PQSR², son gestionadas por el COORDINADOR(A) DE GESTIÓN SOCIAL y la GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD, por lo que se recibe directamente la PQSR².

4. CLASIFICACIÓN DE LAS PQSR²

Una vez recibidas las PQSR² por el COORDINADOR(A) DE GESTIÓN SOCIAL este se encargará de clasificarlas según su naturaleza de la siguiente manera:

- Las PQSR² de Seguridad y Salud ocupacional serán entregadas a la CMHS, y
- Las PQSR² relacionadas con situaciones laborales serán trasladadas a Capital Humano.


5. TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQSR²

Una vez la PQSR² ha sido entregada el área correspondiente, se contará con 22 días hábiles para realizar el proceso de investigación cuando se requiera, y poder brindar una respuesta oportuna a través del FPC-29.03 NOTIFICACIÓN DE SEGUIMIENTO DE PQSR². Para las PQSR² SySO la CMHS brindara la respuesta, y para las PQSR² laborales las respuestas las brindara el COORDINADO(A) DE SOSTENIBILIDAD.

Estos 22 días hábiles, se contabilizan a partir de la fecha de entrega de la PQSR² a la CMHS / CAPITAL HUMANO. Esta fecha debe coincidir con la fecha en que el COORDINADOR(A) DE GESTIÓN SOCIAL recibe de forma directa la PQSR², y para el caso de los buzones, con la fecha que este registrada en las respectivas actas de apertura de buzón.

6. INVESTIGACIÓN DE LAS PQSR²

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
<i>Victor Castro Oconitrillo</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD	GERENCIA SENIOR DE ASUNTOS CORPORATIVAS Y SOSTENIBILIDAD	DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026

	EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A. DE C.V. CORPORACIÓN DINANT S.A. DE C.V.	PROCEDIMIENTO PC-29
	MECANISMO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS (PQSR ²)	VERSIÓN:7

- A- Al recibir una PQSR² laboral, el GERENTE / JEFE DE CAPITAL HUMANO deberá realizar un análisis de esta a través del FIC-29.01.01 FORMATO DE INVESTIGACIÓN PQSR² para poder brindar una respuesta.
- B- Al recibir una PQSR² de SySO, la CMHS, el COORDINADOR(A) SHE y el MÉDICO OCUPACIONAL debe clasificar la comunicación como de seguridad industrial o de salud ocupacional y presentar a la GERENCIA y demás áreas pertinentes para su debida gestión.

Existen PQSR² que se deben solucionar de manera inmediata por el riesgo que estas implican en salud y seguridad o incumplimiento legal. Estas PQSR² no requerirán investigación únicamente si se solucionan en un periodo de 15 días hábiles en los siguientes casos:

- **Riesgo inminente de accidente/incidente o enfermedad ocupacional** o una **condición crítica** o de **alto riesgo**, se debe actuar de manera inmediata. Ej.: fugas de sustancias peligrosas, riesgos eléctricos inminentes, estructuras en peligro de colapso, falta de resguardo en maquinaria en uso, trabajos en alturas sin medidas de seguridad adecuadas.
- **Requisitos legales o normativos obligatorios.** Ej.: condiciones mínimas de seguridad establecidas en el Reglamento General de Medidas Preventivas o en la normativa internacional aplicable.

En el caso de aquellas PQSR² que requirieron proceso de investigación, los planes de acción estarán detallados en la matriz FPC-29.04 MATRIZ DE PQSR² DE ACCIONES Y CONDICIONES INSEGURAS,

7. REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN DE PQSR2


Para las PQSR² laborales el COORDINADOR(A) DE GESTIÓN SOCIAL es responsable de registrar en el FPC-29.01 MATRIZ DE PQSR² LABORALES todas las comunicaciones, sus planes de acción, seguimientos y cierres definitivos.

En el caso de las PQSR² SYSO el COORDINADOR(A) SHE y el MÉDICO OCUPACIONAL son responsables de registrarlas en el FPC-29.04 MATRIZ DE PQSR² DE ACCIONES Y CONDICIONES INSEGURAS, donde se detallen los planes de acción, las fechas de seguimiento y los cierres definitivos.

8. RESPUESTAS Y SEGUIMIENTO A LAS PQSR2

Después de un proceso de investigación, las respuestas a las PQSR² podrán ser:

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
<i>Victor Castro Oconitrallo</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD	GERENCIA SENIOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y SOSTENIBILIDAD	DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026

	EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A. DE C.V. CORPORACIÓN DINANT S.A. DE C.V.	PROCEDIMIENTO PC-29
	MECANISMO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS (PQSR ²)	VERSIÓN: 7

- **Respuestas favorables:** aquellas que según el análisis de la investigación se consideran validas y se ejecutaran según los planes de acción definidos.
- **Respuestas desfavorables:** son aquellas que según el análisis de la investigación no se consideran validas, pero si se brinda las razones por las cuales no se aceptaron.

Cuando se emite la FPC-29.03 NOTIFICACIÓN DE SEGUIMIENTO DE PQSR², esta puede quedar en estatus “CERRADA” si la PQSR² se lograra cerrar dentro los 22 días hábiles en los que se requiere dar la respuesta. Y se coloca en estatus “EN PROCESO” cuando el cierre se concretará en un tiempo mayor de los 22 días hábiles en los que se requiere brindar la respuesta, adjuntando el plan de acción a seguir, con las fechas para el cierre definitivo de esta. Para estos casos “EN PROCESO” se brindarán seguimientos cada 22 días hábiles hasta que se haya completado el cierre.

Al momento de hacer la entrega de la FPC-29.03 NOTIFICACIÓN DE SEGUIMIENTO DE PQSR² debe ser entregada al reclamante de forma personal, y en caso de que el colaborador esté ausente se deberán utilizar otros medios de apoyo tales como correo electrónico, mensajes, o WhatsApp dejando siempre un respaldo de la notificación y/o recibo por parte de este. El peticionario o reclamante podrá no estar de acuerdo con alguna respuesta que sea desfavorable a sus pretensiones, sin embargo, la PQRS se entenderá como cerrada.


Para las PQSR² presentadas bajo la solicitud de anonimato, indistintamente si son laborales o de seguridad y salud ocupacional, CAPITAL HUMANO / CMHS, deberá entregar una copia de la investigación realizada, la FPC-29.03 NOTIFICACIÓN DE SEGUIMIENTO DE PQSR² y el plan de acción (en caso de existir) al COORDINADOR(A) DE GESTIÓN SOCIAL, para que este pueda dar una respuesta a la persona que decidió mantenerse en el anonimato y/o publicar en pizarra informativa en caso que no se conozca quien es la persona).

9. ACCIONES DE FACILITACION PARA EL RECIBO DE PQSR²

Con el fin de minimizar las barreras al momento de presentar una PQSR² y lograr la satisfacción y credibilidad por parte de los colaboradores al PC-29 Mecanismo de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Reconocimientos, se han desarrollado las siguientes acciones:

1. Revisión anual del procedimiento con el fin de lograr una mejora continua en el sistema.
2. Resolución de las PQSR² de manera transparente y sin tomar ninguna forma de represalia o intimidación hacia ningún colaborador que haga uso del Mecanismo de PQSR².

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
<i>Victor Castro Oconitrillo</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD	GERENCIA SENIOR DE ASUNTOS CORPORATIVAS Y SOSTENIBILIDAD	DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026

	EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A. DE C.V. CORPORACIÓN DINANT S.A. DE C.V.	PROCEDIMIENTO PC-29
	MECANISMO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS (PQSR ²)	VERSIÓN:7

3. Seguimiento adecuado del proceso de las PQSR² a los reclamantes y/o peticionarios con el fin de que puedan estar informados sobre el estatus de su comunicación, en caso de que esta requiera más tiempo de respuesta según lo establecido.
4. Diferentes canales de comunicación, con fácil acceso, a través de los cuales se pueden colocar las PQSR².
5. Colocación de buzones físicos en diferentes puntos que sean de fácil acceso para todos los colaboradores en las instalaciones de la empresa.
6. Capacitación y socialización del procedimiento a las diferentes áreas involucradas, con el fin de dar a conocer sus responsabilidades.
7. Capacitación y socialización a todos los colaboradores para hacer de este un mecanismo participativo, y así dar a conocer los diferentes canales y pasos para colocar sus respectivas PQSR².
8. Garantizar el respeto y la confidencialidad de las PQSR² anónimas en el caso de que un colaborador así lo desee.
9. Apertura cada 15 días de los buzones para recolectar y dar el seguimiento oportuno a cada una de las PQSR² recibidas.
10. Capacitación a los Jefes Inmediatos para recibo de la PQSR²/oportunidad de mejora.
11. Capacitación especial para las personas analfabetas para asegurar la comprensión del Mecanismo PQSR² y ofrecimiento de instrucciones de acompañamiento para asegurar el uso de este instrumento por parte de ellas, lo anterior cuando se considere necesario.
12. Se permite el acceso a asesoramiento independiente de carácter jurídico y técnico, así como la posibilidad de acompañamiento por parte de los individuos que los reclamantes escojan para que los apoyen o actúen como observadores; también se da acceso a una tercera parte como mediadora.

10. MEDIADOR*


En Dinant se ha contemplado la figura de Mediador para el caso que exista un conflicto, **el cual existirá en todos aquellos sitios de operación certificados bajo las Normas de sostenibilidad**, considerando los siguientes componentes:

Mediador Interno:

-DOCUMENTACIÓN ASOCIADA _____

* El mediador ejercerá su función en la medida que los colaboradores en conflicto lo soliciten, siendo escogido por ellos mismos dentro de los representantes de los trabajadores elegidos previamente por ellos.

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
<i>Victor Castro Oconitillo</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD	GERENCIA SENIOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y SOSTENIBILIDAD	DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026

	EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A. DE C.V. CORPORACIÓN DINANT S.A. DE C.V.	PROCEDIMIENTO PC-29
	MECANISMO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS (PQSR ²)	VERSIÓN: 7

Son representantes de los Trabajadores electos democráticamente mediante elecciones de manera transparente. La persona que se encuentre interesada en una mediación de conflicto entre colaboradores deberá hacer la solicitud expresa de mediación a los mediadores electos, quienes dependiendo el caso asignarán uno o dos mediadores del grupo total de mediadores para solucionar el caso.

STSS/Inspectoría del Trabajo:

Según lo establecido en código de trabajo, en caso de un conflicto laboral entre el patrono y trabajador que no se pueda solucionar de manera interna; entonces la oficina de inspectoría del trabajo a través de la STSS Secretaria de Trabajo y Seguridad Social contempla ser un intermediador de conflictos laborales basado el artículo 77.

La Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, podrá en cualquier momento, promover la aplicación de los procedimientos de **mediación, conciliación y arbitraje** establecidos, cuando considere que la falta de solución de las diferencias puede comprometer las relaciones normales entre patronos y trabajadores o la normalidad del trabajo.


Lo dispuesto en el presente artículo es sin perjuicio del derecho de cualquier persona, natural o jurídica, titular de un interés legítimo, de accionar ante los Jueces de Letras del Trabajo o, a falta de éstos, ante los Jueces de Letras de lo Civil.

ANEXOS

- FPC-29.01 MATRIZ DE PQSR² LABORALES
- FPC-29.02 FORMULARIO DE PQSR²
- FPC-29.03 NOTIFICACIÓN DE SEGUIMIENTO PQSR²
- FPC-29.04 MATRIZ DE PQSR² DE ACCIONES Y CONDICIONES INSEGURAS.
- FPC-29.05 ACTA DE APERTURA BUZÓN PQSR²
- AN – CÓDIGO PARA REGISTRO DE PQSR² ANÓNIMAS.
- IC-29.01 INSSTRUCTIVO DE INVESTIGACION DE PQRS.
- IC-29.02 INSTRUCTIVO DE PQSR² PARA ANALFABETAS.
- FPC-29.06 INVESTIGACIÓN DE PQSR²

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	DETALLES DE CAMBIOS REALIZADOS	FECHA	CAPITULO
1	Alta de documento	01-09-2019	General
2	Cambio de flujograma del PQSR ²	08-11-2019	General


PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
<i>Victor Castro Oconitrillo</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD	GERENCIA SENIOR DE ASUNTOS CORPORATIVAS Y SOSTENIBILIDAD	DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026

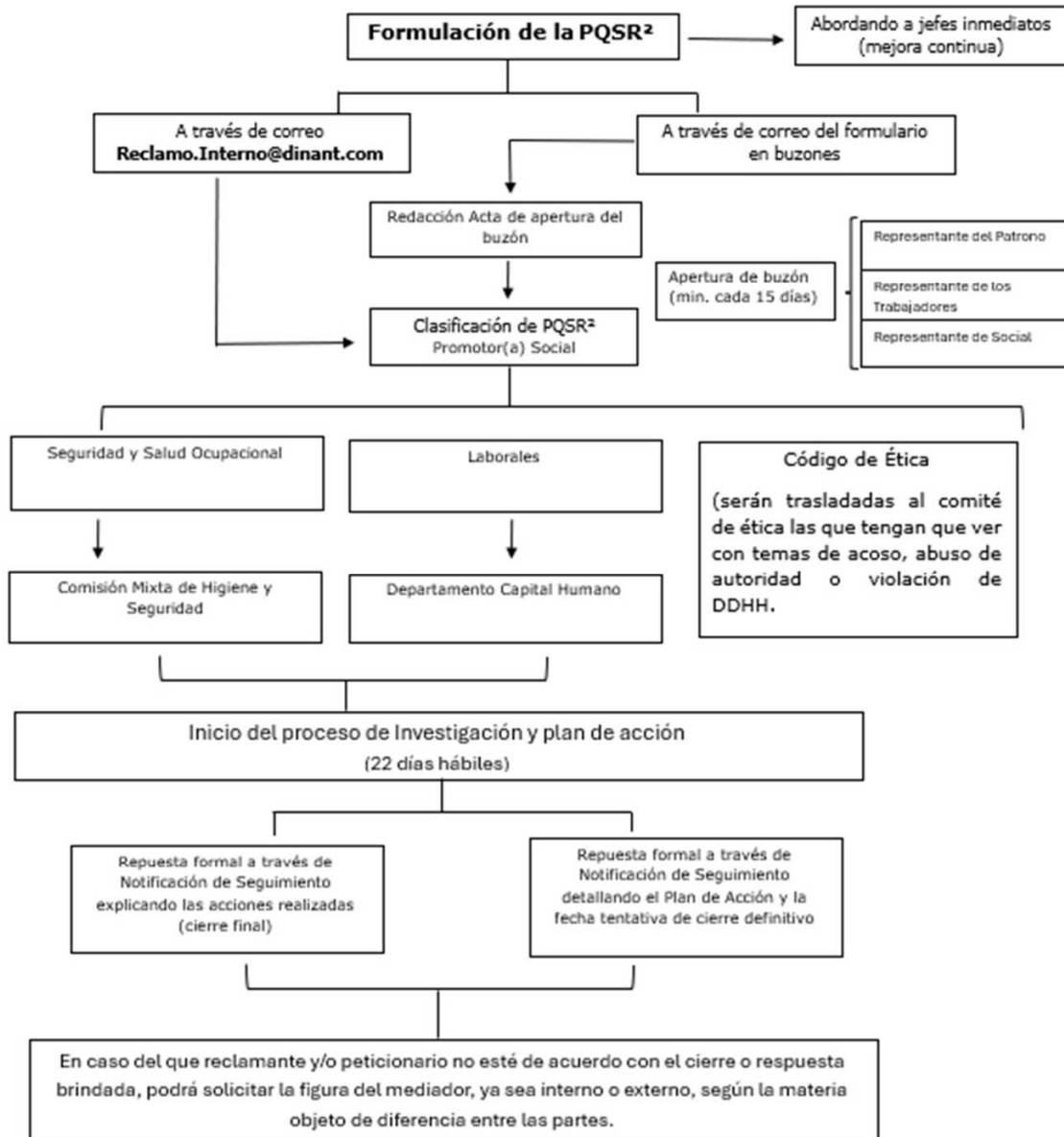
	EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A. DE C.V. CORPORACIÓN DINANT S.A. DE C.V.	PROCEDIMIENTO PC-29
	MECANISMO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS (PQSR ²)	VERSIÓN:7

3	Cambio a todo el documento instrucciones, e incorporación de nuevo instructivo de investigación de PQSR ² .	14-09-2020	General
4	Cambios generales a todo el documento: <ul style="list-style-type: none"> • Nuevas responsabilidades Coordinador(a) SHE • Responsabilidades para jefes inmediatos • Incorporación de instructivo para colaboradores analfabetas • Cambio de nombre a Formulario Notificación de Respuesta PQSR² • Acciones de facilitación para el PQSR² 	17-10-2022	General
5	Cambios Generales a todo el documento	15-06-2023	General
6	Revisión y actualización de los tipos de anonimato disponibles.	18-12-2024	2.1
7	Cambios generales a todo el documento: <ul style="list-style-type: none"> • Reestructuración del documento. • Cambio de puesto de Oficial RSE a Coordinador(a) de Gestión Social. • Incorporación de procesos de investigación de PQSR² SySO. • Incorporación de responsabilidades de gerencias, medico ocupacional, y otros responsables. • Cambio de logo y firmantes. 	09-03-2026	Todo el documento

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
<i>Victor Castro Ocontrillo</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD	GERENCIA SENIOR DE ASUNTOS CORPORATIVAS Y SOSTENIBILIDAD	DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026

Prohibido reproducir o ceder a terceros sin autorización de **DINANT**

	EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A. DE C.V. CORPORACIÓN DINANT S.A. DE C.V.	PROCEDIMIENTO PC-29
	MECANISMO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS (PQSR ²)	VERSIÓN: 7



PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
<i>Victor Castro Oconitrillo</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD	GERENCIA SENIOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y SOSTENIBILIDAD	DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026	FECHA 09-03-2026