	CORPORACIÓN DINANT - EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A DE C.V DOCUMENTACION CORPORATIVA	PROCEDIMIENTO
	MECANISMO DE RECLAMOS PARA COMUNIDADES, PRODUCTORES INDEPENDIENTES y/o PARTES INTERESADAS	PC-30
		VERSIÓN:6

OBJETIVO

Establecer, de manera participativa los pasos para el tratamiento, gestión y solución de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y/o reconocimientos expuestos por las comunidades, incluyendo mujeres y niños, productores independientes y otras partes interesadas, teniendo en cuenta su respectiva investigación interna.


ALCANCE

Es aplicable en el ámbito externo de **CORPORACIÓN DINANT – EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A. DE C.V.** para aspectos relacionados con las comunidades de influencia, productores independientes u otro grupo de interés, que la empresa determine como parte del Programa de Relacionamento Comunitario.

DEFINICIONES o ABREVIATURAS

- **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.
- **MdR:** El Mecanismo de Reclamos es un proceso establecido para ofrecer una comunicación transparente y creíble que, desde una estructura confiable, ofrezca pasos para generar soluciones conjuntas a las preocupaciones o reclamos presentados a la **CORPORACION DINANT**, entre empresa, comunidad, productores independientes u otro grupo de interés.
- **Anonimato:** Los diferentes peticionarios o reclamantes pueden solicitar a Dinant que se mantenga oculto su nombre, para lo cual Dinant deberá ofrecer las garantías pertinentes para proteger la identidad de quien pone la queja, petición o reclamo.
- **Analfabeta:** Se dice que alguien es analfabeta cuando no posee ningún conocimiento acerca de la lectura ni la escritura, es decir, no sabe leer ni escribir.
- **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.
- **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.
- **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, consumidores, comunidades, productores independientes, proveedores, entes reguladores, organizaciones no gubernamentales, inversionistas y/o colaboradores.
- **Petición:** Es la solicitud que presenta una persona natural o jurídica para tramitar una gestión ante la organización. No implica inconformidad y no requiere investigación. El plazo de respuesta dependerá de la complejidad de la solicitud,

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

	CORPORACIÓN DINANT - EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A DE C.V DOCUMENTACION CORPORATIVA	PROCEDIMIENTO
	MECANISMO DE RECLAMOS PARA COMUNIDADES, PRODUCTORES INDEPENDIENTES y/o PARTES INTERESADAS	PC-30
		VERSIÓN:6


especialmente si requiere asignación presupuestal, cambios en la gestión o en las políticas de la empresa. En todo caso, la empresa procurará dar respuesta en el menor tiempo posible, sin que ello implique un compromiso de plazo específico. Para las solicitudes de información o realizar consulta, ellas siempre se podrán realizar por el instructivo de consulta de información y documentación específica para partes interesadas (IC-06.06).

- **Queja:** Manifestación de descontento, protesta o inconformidad que formulan los miembros de las comunidades, productores independientes, o cualquier parte interesada a Dinant, en relación con las operaciones de la empresa y que consideran que vulneran sus derechos. Sobre dicha queja la empresa debe brindar respuesta a la parte interesada en un plazo máximo de 40 días tiempo necesario para realizar proceso de revisión e investigación y se debe llevar su registro en una matriz por sitio donde se demuestre su seguimiento y cierre.
- **Sugerencia:** Hace referencia a un consejo, una idea o recomendación que presentan las comunidades, productores independientes, o cualquier parte interesadas ante Dinant. Dicha sugerencia no es de carácter obligatorio implementar o ejecutar, a menos que así lo considere la empresa por tema de mejora continua.
- **Reclamo:** El derecho que tienen las comunidades, productores independientes, o partes interesadas, ante Dinant de requerir una respuesta o 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 Dinant 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 Dinant en ámbitos laborales, sociales y ambientales.
- **Reclamante:** Puede ser una persona o un grupo organizado que necesita demostrar que les afecta directamente una decisión, acción u omisión de Dinant y no es exigible que conozcan las Normas, reglamentos o políticas aplicables.
- **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.
- **PQSR Mediática:** Señalamiento, reclamo o alegato que nace de comunicación escrita, medios de comunicación y sitios web que afectan la reputación y buen nombre de la empresa.
- **RSPO (Mesa Redonda de Aceite de Palma Sostenible):** Esquema voluntario de desarrollo de Palma de Aceite Sostenible.

1. RESPONSABILIDADES

GERENTE DE SOSTENIBILIDAD Y JEFE DE GESTIÓN SOCIAL: Velar por el cumplimiento de este procedimiento para lo cual deberá hacer seguimiento del programa y mecanismo de reclamos para comunidades y demás partes interesadas, que los Coordinadores de Gestión Social llevan a cabo en sus sitios de operación.

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

	CORPORACIÓN DINANT - EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A DE C.V DOCUMENTACION CORPORATIVA	PROCEDIMIENTO
	MECANISMO DE RECLAMOS PARA COMUNIDADES, PRODUCTORES INDEPENDIENTES y/o PARTES INTERESADAS	PC-30
		VERSIÓN:6


Además, tiene a cargo la actualización y revisión anual del procedimiento convocando a las áreas pertinentes en el proceso de actualización de la información.

COORDINADOR(A) DE GESTIÓN SOCIAL: Sera responsable de la apertura de buzones en las comunidades de influencia alta identificadas por la operación, así como de la recepción y gestión con las áreas correspondientes, de toda PQSR² que sea colocada en los diferentes canales de comunicación establecidos por la organización.

Serán responsables específicamente de:

- Recibir las PQSR² presentadas a través del Formulario MdR por los canales oficiales habilitados, o ya sea de manera verbal cuando la persona lo requiera, por las comunidades, incluyendo mujeres y niños, productores independientes y otras partes interesadas.
- Dar la apertura de los buzones ubicados en las diferentes comunidades de alta influencia de Dinant, mínimo una vez al mes.
- Incluir las Quejas o Reclamos mediáticas que establezca así hacerlo el Comité Especial de Señalamientos Mediáticos y que están asociadas a señalamientos que se originan de comunicación externa (**noticias, artículos, comunicados, redes sociales y/o sitios web**) en las matrices de los sites según corresponda, que tengan repercusión en la gestión de la empresa afectando su reputación y el buen nombre de Dinant. Estas Quejas o Reclamos mediáticas serán las únicas que además de registrar en las matrices que lleva los Coordinadores de Gestión Social en los sitios para su documentación también se publicarán en el sitio web en el listado de Quejas. Las demás PQSR² que nacen de otros canales a disposición de las comunidades y que también se llevan en las matrices de los sites no se incluirán en el listado de quejas mediáticas definidas en el sitio web.
- Llevar control, registro y actualización, en la matriz FP-30.01 Mecanismo MdR, de los respectivos seguimientos y cierres, quejas, sugerencias, reclamos y/o reconocimientos recibidos.
- El registro y seguimiento de las peticiones se llevarán en una matriz aparte usando siempre de referencia la matriz FP-30.1 Mecanismo MdR.
- Asegurar que se mantenga el anonimato y confidencialidad de las personas que decidan solicitar de esta manera su comunicación.
- Hacer cumplir el presente procedimiento y apoyar las acciones necesarias para su ejecución efectiva.
- Responsable de dar seguimiento junto con el área involucrada, de las acciones definidas para investigación hasta que se haya completado el cierre definitivo.
- Comunicar el cierre o resultado de la investigación de la petición, queja, sugerencia o reclamo a las partes interesadas, en conjunto con otras áreas involucradas cuando se requiera.
- Capacitar a las comunidades, incluyendo mujeres y niños, productores independientes y otras partes interesadas en el uso de este mecanismo para así asegurar la efectividad de este.
- Construir de manera participativa este procedimiento con una muestra de comunidades seleccionadas aleatoriamente para incluir aspectos que estas

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

	CORPORACIÓN DINANT - EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A DE C.V DOCUMENTACION CORPORATIVA	PROCEDIMIENTO
	MECANISMO DE RECLAMOS PARA COMUNIDADES, PRODUCTORES INDEPENDIENTES y/o PARTES INTERESADAS	PC-30
		VERSIÓN:6

comunidades consideren importantes dentro del procedimiento. Estas comunidades representarán al total de comunidades de influencia de la empresa.

GERENTE SENIOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y SOSTENIBILIDAD: Alertar y compartir con la Gerencia de Sostenibilidad y Jefe de Gestión Social, cuando así competa las Quejas o Reclamos mediáticas que defina el Comité Especial de Señalamientos Mediáticos atender e incluir como tal en las matrices de seguimiento, investigación y cierre de las PQSR². Además, es responsable de la publicación de las Quejas o Reclamos mediáticas en el sitio web de Dinant, debe asegurar que la información este en tiempo y disponible para la consulta de las partes interesadas externas.

COMITÉ DE QUEJAS Y RECLAMOS: Este comité consultivo conjunto estará formado por: Director de Capital Humano, Gerente de Sostenibilidad, Gerente SHE, Directores Financieros, Director de Manufactura, así como Gerentes Agrícolas, Gerentes de manufacturas, entre otros; este será responsable de:

- Atender las quejas y reclamos que necesiten de un presupuesto específico o que sean de carácter urgente y/o prioritario para dar lineamientos inmediatos para su respectiva investigación y solución.
- El comité únicamente se reunirá para atender aquellas quejas y reclamos de carácter urgente o prioritario y así brindar una solución oportuna; además serán convocados por la Gerencia de Sostenibilidad, cuando los tiempos en los procesos de seguimiento e investigación se encuentren atrasados por las áreas responsables del proceso.

2. INSTRUCCIONES


El MdR es un procedimiento establecido para ser utilizado por las comunidades, productores independientes y otras partes interesadas para presentar sus Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Reconocimientos (PQSR²) el que consta de una estructura que asegura soluciones oportunas y confiables a los reclamantes y/o peticionarios.

2.1 Tipos de Comunicaciones

Es un procedimiento establecido para ser utilizado por los miembros de las comunidades, incluyendo mujeres y niños, productores independientes y otras partes interesadas para presentar sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y/o reconocimientos el que consta de una estructura que asegura soluciones oportunas y confiables a los reclamantes y/o peticionarios.

Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y/o reconocimientos podrán hacerse de manera:

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

	CORPORACIÓN DINANT - EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A DE C.V DOCUMENTACION CORPORATIVA	PROCEDIMIENTO
	MECANISMO DE RECLAMOS PARA COMUNIDADES, PRODUCTORES INDEPENDIENTES y/o PARTES INTERESADAS	PC-30
		VERSIÓN:6

a. Personalizada: En Asambleas Comunitarias abordando de forma directa a él/la Coordinador(a) de Gestión Social, para llenar el Formulario MdR de manera conjunta o por el Coordinador(a) de Gestión Social en caso de que esta sea una comunicación verbal y la persona no llene el formulario; contactando directamente a los Coordinadores de Gestión Social asignados a cada site vía WhatsApp o llamada, autorizándoles llenar el Formulario de MdR, y/o presentándose directamente en las instalaciones para interponer su PQSR² por medio de los Coordinadores de Gestión Social; además podrán enviar un correo electrónico a la dirección de correo mdrc@dinant.com así como por medio de la página web oficial de Dinant. También se pueden incluir por medio de los buzones ubicados en las comunidades mismos que son aperturados cada 15 días por parte del Coordinador(a) de Gestión Social para su posterior gestión.


b. Anónima: Para este caso podrán existir diferentes tipos de anonimato:

- i. Cuando la persona o cualquier parte interesada no coloque su nombre, contacto o pida el anonimato 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 reclamo.
- ii. El que se utiliza cuando se hace un reclamo expreso contra un colaborador de Dinant, donde el reclamante, deberá incluir sus datos, pero puede 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 el reclamo. 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/o sistemas propios de la organización, donde no requiere una respuesta personalizada (**respuesta de manera pública a través de pizarras informativas**).

c. Mediáticas: Ingresan al sistema por solicitud directa del Comité Especial de Señalamientos Mediáticos cuando decide dar respuesta, atender o dar una comunicación directa a un cliente bajo un señalamiento mediático específico. Dicha Queja/ Reclamo se debe ingresar a la matriz que manejan los Coordinadores de Gestión Social para su gestión y seguimiento. Además de publicar su tratamiento, estatus y comunicación de la respuesta a dicha Queja/Reclamo en el sitio web de Dinant.

d. Quejas RSPO: Las Quejas / Reclamos que nacen o se incluyen desde la RSPO serán revisadas y gestionadas por parte de la Gerencia de Sostenibilidad y Jefe de Gestión Social para presentar su debido proceso de respaldo, investigación y seguimiento ante dicha entidad. Para estas Quejas/ Reclamos al no tener Dinant el control sobre la gestión de estas, el tiempo de resolución y cierre estarán asociados a los tiempos que defina la RSPO. Toda información que se envíe a

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

	CORPORACIÓN DINANT - EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A DE C.V DOCUMENTACION CORPORATIVA	PROCEDIMIENTO
	MECANISMO DE RECLAMOS PARA COMUNIDADES, PRODUCTORES INDEPENDIENTES y/o PARTES INTERESADAS	PC-30
		VERSIÓN:6


RSPO para respaldar los procesos de investigación deben tener el visto bueno del Área Legal y Presidencia, además dicha Queja/Reclamo se debe publicar en la lista de quejas en sitio web de la empresa en donde la parte interesada en tiempo puede dar trazabilidad al estatus de la queja y su grado de avance. Adicional la Gerencia de Sostenibilidad y/ o Jefe de Gestión Social de forma mensual estará revisando y dando seguimiento a la Queja/ Reclamo desde la plataforma de RSPO.

Para las comunicaciones anónimas, estas deberán ser identificadas en la matriz manejada por los Coordinadores de Gestión Social con la **codificación AN**, según el numero de la comunicación recibida (ejemplo: AN-01, AN-02...)

2.2 Acciones de facilitación y confianza para el recibo de las comunicaciones

- ✓ Revisión anual del procedimiento con el fin de lograr una mejora continua en el sistema.
- ✓ Los buzones deben estar ubicados en lugares de fácil acceso o lugares de uso común para los miembros de las comunidades.
- ✓ El formulario FP-30.02 – Formulario MdR – deberá estar disponible junto con los buzones para así colocar de manera óptima sus comunicaciones; de lo contrario, podrán acercarse al Coordinador(a) de Gestión Social para solicitarlo o podrán también presentar su PQRS² en un papel común y corriente siempre y cuando cuente con toda la información requerida para la investigación del evento presentado.
- ✓ La queja o sugerencia debe manejarse con la mayor discreción posible, sin excepción, en caso de que el/la reclamante decida que quiera mantenerse en el anonimato. Al igual que cómo se maneja en la RSPO el sistema requiere que quien ponga la queja se identifique para hacerla veraz y se maneja de manera anónima.
- ✓ Resolución de manera transparente y sin tomar ninguna forma de represalia o intimidación hacia ninguna persona que haga uso del MdR, como por ejemplo los defensores de los derechos humanos, los portavoces de la comunidad y los denunciantes de irregularidades, entre otros.
- ✓ 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.
- ✓ Además de los buzones, se da la alternativa de diferentes canales de comunicación que sean de fácil acceso para todos los miembros de las comunidades, productores independientes y otras partes interesadas.
- ✓ Capacitación y socialización a las comunidades, productores independientes y otras partes interesadas para hacer el mecanismo participativo y así dar a conocer los diferentes canales y pasos para colocar sus comunicaciones.

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


	CORPORACIÓN DINANT - EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A DE C.V DOCUMENTACION CORPORATIVA	PROCEDIMIENTO
	MECANISMO DE RECLAMOS PARA COMUNIDADES, PRODUCTORES INDEPENDIENTES y/o PARTES INTERESADAS	PC-30 VERSIÓN:6

- ✓ Se permite a los peticionarios/reclamantes, el acceso a las fuentes de información pertinentes, al asesoramiento jurídico y técnico independiente, además de mecanismos independientes de resolución de conflictos.
- ✓ Este procedimiento se realiza de manera participativa con las comunidades de influencia alta de la corporación, considerando que reflejan inquietudes que se puedan presentar en el resto de las comunidades de influencia.
- ✓ Capacitación para las personas analfabetas se debe asegurar la comprensión del Mecanismo y ofrecimiento de instrucciones de acompañamiento para asegurar el uso de este instrumento, cuando así lo requiera o lo pida también la parte interesada.

2.3 Buzones y Otros Canales de Comunicación

- ✓ El buzón ubicado en las comunidades será abierto por él/la Coordinador(a) de Gestión Social según el cronograma de visitas a las comunidades y dejará un registro para evidenciar la apertura de estos. **(mínimo deberá ser revisado una vez al mes).**
- ✓ El correo electrónico mdrc@dinant.com es compartido por la Gerencia de Sostenibilidad y los Coordinadores de Gestión Social de cada site, por lo que, según de donde proceda la petición, queja, sugerencia y/o reclamo se iniciará el proceso de contacto con la persona que interpuso la comunicación para posteriormente gestionar una respuesta con el área (s) correspondiente según lo estipulado.
- ✓ Las peticiones, quejas, sugerencias o reclamos recibidos en la página web, ya sean personales o de carácter anónimo, son enviados directamente por la plataforma al correo del MdR manejado por el área de Sostenibilidad.
- ✓ Cualquier miembro de la comunidad podrá interponer una petición, queja, sugerencia y/o reclamo durante las Asambleas Comunitarias directamente con el/la Coordinador(a) de Gestión Social de manera verbal, la cual deberá ser registrada por ellos en caso de que la persona no llene el formulario. De igual manera, la persona podrá llenar el Formulario MdR y enviarlo a través de los diferentes canales oficiales autorizados.
- ✓ En el caso de las comunicaciones anónimas, estas deberán cumplir con la información mínima requerida, para así asegurar la confidencialidad, una investigación adecuada y una respuesta efectiva al reclamante/peticionario.
- ✓ Para las Quejas/Reclamos mediáticas identificadas como tal por el Comité Especial de Señalamientos Mediáticos (quién decide cuales señalamientos se incluyen en la matriz y se les dará gestión). Entran en un proceso de investigación especial de cara al formato que se utilizará para dar respuesta a los alegatos, misma respuesta se publica en el sitio web de Dinant en el apartado **"Mecanismo de Quejas"** en el subapartado **"Quejas"**. Además de llevarse el control y seguimiento en la matriz general de los Coordinadores de Gestión Social según site que tenga relación con la PQSR.

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

	CORPORACIÓN DINANT - EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A DE C.V DOCUMENTACION CORPORATIVA	PROCEDIMIENTO
	MECANISMO DE RECLAMOS PARA COMUNIDADES, PRODUCTORES INDEPENDIENTES y/o PARTES INTERESADAS	PC-30
		VERSIÓN:6

- ✓ Las PQSR mediáticas se publicarán en sitio web de la empresa una vez tenga revisión y validación del Comité Especial de Señalamientos Mediáticos , Área Legal y Presidencia.

2.4 Recepción y Respuesta de las Comunicaciones

Para que las comunicaciones sean debidamente gestionadas y proporcionar una respuesta efectiva, deberán contener al menos los siguientes elementos principales:

- a. Contacto:** este puede ser una dirección de correo electrónico, sitio web y/o medio escrito digital, contacto telefónico o cualquier otra dirección donde podamos brindar un seguimiento efectivo de la comunicación interpuesta, sin necesidad de ser el de uso personal para el caso de las comunicaciones anónimas.
- b. Sujeto de la acción:** persona, bien o servicio sobre el que trata o se define la petición, queja, sugerencia o reclamo, diferente a quien está realizando la comunicación.
- c. Acción:** acto o situación que define la petición, queja, sugerencia o reclamo.

- ✓ Sobre la base de la política del respeto de Derechos Humanos de Dinant, **no se aceptarán PQSR² que: a) Amenacen, afecten o atenten contra la integridad de cualquier persona, b) sean redactadas con lenguaje inapropiado haciendo uso de palabras soeces para ofender a otra persona, área o servicio, c) temas que no estén relacionados con la operación de la empresa en sí misma.**
- ✓ Una vez recibida la comunicación, el Coordinador(a) de Gestión Social se pondrá en contacto con él/la reclamante, ya sea por un mensaje de texto o llamada dejando su debida evidencia, para notificar que esta fue recibida y explicar el proceso de seguimiento que se dará a su comunicación según lo estipulado en el procedimiento.
- ✓ Asimismo, al recibir la PQSR² se deberá gestionar con el área correspondiente para que esta pueda realizar la investigación a través del **FIC-29.01.01 FORMATO DE INVESTIGACIÓN PQSR²** y posteriormente presentar el seguimiento y cierre, teniendo hasta 40 días hábiles, a través del FORMULARIO FPC-30.03 Notificación de Seguimiento MdR en la que se detallarán las respectivas acciones ya realizadas para su solución. O si, por el contrario, no fue aceptada y las razones por las cuales no se aceptó. Sin embargo, dentro de estos 40 días, la empresa debe informar a través de este mismo formulario sobre el avance de su petición, queja, reclamo y/o sugerencia y en el caso de las quejas y/o reclamos mediáticas el avance y estatus de las mismas se estarán comunicando desde el sitio web de Dinant usando el formato de Notificación de Seguimiento MdR para PQSR².
- ✓ Para las respuestas de las PQSR² que sean anónimas, además de comunicarse de la manera planteada por el interesado, en caso de no tener respuesta y en

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



CORPORACIÓN DINANT - EXPORTADORA DEL
ATLÁNTICO S.A DE C.V DOCUMENTACION
CORPORATIVA

PROCEDIMIENTO

PC-30

MECANISMO DE RECLAMOS PARA COMUNIDADES,
PRODUCTORES INDEPENDIENTES y/o PARTES
INTERESADAS


VERSIÓN:6

el único caso de que sean de interés general, estas se colocarán en áreas de acceso común dentro de las comunidades ya sea en pulperías, centros comunales, centros de salud, entre otros, dejando su respectiva evidencia; además, deberá acercarse al patronato para informar sobre su seguimiento y cierre de esta.

- ✓ Para las comunicaciones que tomen más de los 40 días en brindar una respuesta, ya sea por un tema de presupuesto, temas legales o por decisiones del **Comité de Quejas y Reclamos** se deberá presentar una respuesta a través del FORMULARIO FP-30.03 Notificación de Seguimiento MdR quedando con estatus "EN PROCESO", adjuntando el plan de acción a seguir, con fechas concretas para el cierre definitivo de esta.
- ✓ Con esta respuesta escrita y recibida formalmente por la parte interesada que la interpuso, se da un cierre de la queja, a excepción de aquellas comunicaciones que involucren entes externos y el proceso de cierre no dependa directamente de la empresa, o cuando el peticionario no quede satisfecho con la respuesta recibida, caso en el cual la investigación tendrá que llevarse a cabo nuevamente.
- ✓ Si no se llega a una resolución de mutuo acuerdo, se pueden formular reclamos ante el sistema de quejas de la RSPO.
- ✓ El Coordinador(a) de Gestión Social llevara un registro mensual del MdR y el estatus/resolución de cada una según el **FP-30.01 CUADRO RESUMEN MENSUAL MdR**, este registro generara un reporte detallado con datos estadísticos y gráficos que deberán ser compartidos con la Dirección de Asuntos Corporativas y Sostenibilidad, así como el Gerente de Sostenibilidad.
- ✓ Las Quejas/Reclamos mediáticas, serán incluidas en los registros y matrices que existen y se lleva desde el área de Sostenibilidad para seguimiento y tratamiento. Estas serían las únicas PQSR² que, con visto bueno previo del Comité Especial, Área Legal y Presidencia serán publicadas en el sitio web de Dinant para comunicar y dar respuesta, las demás PQSR² asociadas a comunidades no serán publicadas en sitio web.
- ✓ El proceso de investigación de las Quejas/Reclamos mediáticas estará a cargo de la Gerencia de Sostenibilidad /Jefatura de Gestión Social junto con el Coordinador(a) de Gestión Social que utilizará para comunicar y dar respuesta a la misma el sitio web y de forma transversal también se llevará el seguimiento en las matrices que lleva el equipo de Sostenibilidad para seguimiento de estas.
- ✓ La Jefatura de Gestión Social realizará reuniones al cierre de cada mes para revisar las matrices de PQSR², para dar seguimiento a las PQSR² y reforzar por sitio con las Coordinadores de Gestión Social la importancia del gestionar de forma correcta y cumpliendo tiempos de respuesta para cada PQSR² registrada.

En todo momento se permite a los peticionarios el acceso a las fuentes de informaciones pertinentes, al asesoramiento jurídico y técnico independiente y a mecanismos independientes de resolución de conflictos. Se facilitará el acceso efectivo a las formas de remediación apropiadas (judiciales y no judiciales) en los casos a que haya lugar.

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
<i>Victor Castro Ocontrillo</i>	<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</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

	CORPORACIÓN DINANT - EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A DE C.V DOCUMENTACION CORPORATIVA	PROCEDIMIENTO
	MECANISMO DE RECLAMOS PARA COMUNIDADES, PRODUCTORES INDEPENDIENTES y/o PARTES INTERESADAS	PC-30 VERSIÓN:6

MEDIACIÓN EN CASO DE CONFLICTO

En caso de presentarse algún conflicto con partes interesadas diferentes a los trabajadores, se asignará como mediador del conflicto una entidad independiente que podrá ser del gobierno local, nacional o regional que regule la materia objeto de diferencia entre las partes, también podrá ser una persona externa especialista en mediación. Una vez asignado el mediador independiente, según sea el caso de conflicto, se mantendrá registro de su nombre y su dirección para fácil acceso de las partes interesadas.

Si el Mecanismo de Reclamos resulta ser insuficiente para dar claridad a la PQSR² planteada por una parte interesada o miembro de la comunidad, se activará el PC-37 Mecanismo de Resolución de Conflictos, con el objeto de dar solución o aclarar cualquier diferencia.

ANEXOS

- FP-30.01 Cuadro Resumen Mensual MdR
- IC-29.01 Instructivo de investigación de PQSR²
- IC-29.02 Instructivo de PQSR² para analfabetas
- FIC-29.01.01 Formato de Investigación PQSR²
- FP-30.02 Formulario MdR
- FP-30.03 Notificación de Seguimiento MdR
- PC-37 Mecanismo de Resolución de Conflictos

CODIGO	SOPORTE	LUGAR ARCHIVO	CRITERIO ARCHIVO	ACCESO	PLAN DE CONSERVACION	DISPOSICION
FP-30.01	PC	SOCIAL	POR FECHA	LIBRE	5 AÑOS	DESTRUCCION
FP-30.02	PC	SOCIAL	POR FECHA	LIBRE	5 AÑOS	DESTRUCCION
FP-30.03	PC	SOCIAL	POR FECHA	LIBRE	5 AÑOS	DESTRUCCION

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	ALTAS, BAJAS o MODIFICACIONES	Fecha de actualización	CAPITULO
1	Alta de documento	1/Octubre/2019	En general
2	Alta de documento	16/Enero/2020	En general
3	Alta de documento	15/Junio/2023	En general
4	Alta de documento	15/Oct/2023	<ul style="list-style-type: none"> • Los Oficiales de RSE deberán registrar, a través del Formulario MdR, las comunicaciones verbales recibidas por parte de comunidades y otros grupos de interés, en caso de que estas no llenen el mismo. • El Comité de RSE será convocado por la Gerencia de RSE, cada vez
PREPARADO por		REVISADO por	APROBADO por
<i>Victor Castro Ocontrillo</i>		<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</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



CORPORACIÓN DINANT - EXPORTADORA DEL
ATLÁNTICO S.A DE C.V DOCUMENTACION
CORPORATIVA

PROCEDIMIENTO


MECANISMO DE RECLAMOS PARA COMUNIDADES,
PRODUCTORES INDEPENDIENTES y/o PARTES
INTERESADAS

PC-30

VERSIÓN:6

			<p>que procesos de seguimiento e investigación se encuentren atrasados por las áreas responsables del proceso.</p> <ul style="list-style-type: none">Las respuestas a las comunicaciones anónimas de carácter general serán compartidas por medio de los diferentes líderes de las organizaciones comunales, como patronatos, juntas de agua, sociedad de padres de familia, otros.
5	Alta de documento	18/dic/2024	<p>a. Anónima: Para este caso podrán existir diferentes tipos de anonimato:</p> <ol style="list-style-type: none">Cuando la persona o parte interesada no coloque su nombre, contacto o pida el anonimato 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 reclamo.El que se utiliza cuando se hace un reclamo expreso contra un colaborador de Dinant, donde el reclamante, deberá incluir sus datos, pero puede 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 el reclamo. Se asignará un número a cada usuario, de modo que los gestores de las quejas solo

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

	<p align="center">CORPORACIÓN DINANT - EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A DE C.V DOCUMENTACION CORPORATIVA</p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO</p>
	<p align="center">MECANISMO DE RECLAMOS PARA COMUNIDADES, PRODUCTORES INDEPENDIENTES y/o PARTES INTERESADAS</p>	<p align="center">PC-30</p>
		<p align="center">VERSIÓN:6</p>

			<p>trabajen con identificaciones numéricas. Así, la identidad real queda protegida y los responsables de dar respuesta solo ven un número de caso.</p> <p>iii. Cuando es una petición de carácter general y de interés público sobre beneficios y/o sistemas propios de la organización, donde no requiere una respuesta personalizada (respuesta de manera pública a través de pizarras informativas).</p>
6	Alta de documento	09-03-2026	<p>En general.</p> <p>Incorporación de las Quejas/Reclamos mediáticas asociadas a señalamientos mediáticos. Mismas pueden ser identificadas por una parte interesada o de forma proactiva la empresa las identifica por medio del Comité Especial y decide sobre el mismo cuales denuncias se les dará tratamiento.</p> <p>También se realizan cambios en la conceptualización y gestión de las peticiones.</p> <p>Nuevo rol de la Gerencia de Comunicación Corporativa y definición del Comité Especial.</p>

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



CORPORACIÓN DINANT - EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A DE C.V DOCUMENTACION CORPORATIVA

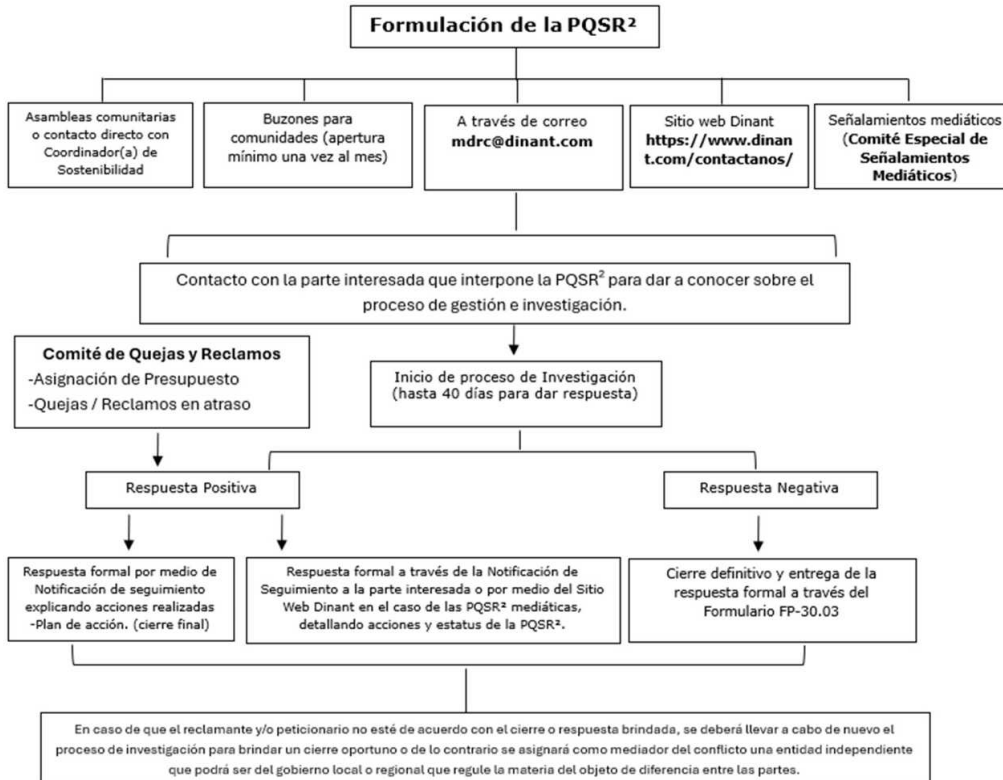
PROCEDIMIENTO

PC-30

MECANISMO DE RECLAMOS PARA COMUNIDADES, PRODUCTORES INDEPENDIENTES y/o PARTES INTERESADAS

VERSIÓN:6

PROCESO



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