## 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 Relacionamiento Comunitario.

CORPORACION DINANT/EXPORTADORA DEL ATLANTICO
COPIA ORIGINAL

## 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:** solicitud expresada que presenta la parte interesada ante Dinant, 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 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.
- **Sugerencia:** Hace referencia a una idea o recomendación que presentan las comunidades, productores independientes, o cualquier parte interesadas ante Dinant.
- **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 para el desarrollo y desenvolvimiento de su entorno social/laboral.
- **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.
- **RSE:** Responsabilidad Social Empresarial.
- **RSPO (Mesa Redonda de Aceite de Palma Sostenible)**: Esquema voluntario de desarrollo de Palma de Aceite Sostenible.

## 1. RESPONSABILIDADES

**GERENTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:** Velar por el cumplimiento de este procedimiento para lo cual deberá hacer seguimiento del programa y mecanismo de reclamos para comunidades que los Oficiales de RSE llevan a cabo en sus sitios de operación.

**OFICIAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:** serán los responsables 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 PQSR[2] que sea colocada en los diferentes canales de comunicación establecidos por la organización.

Serán responsables específicamente de:

- Recibir todas las comunicaciones presentadas ante DINANT por las comunidades, incluyendo mujeres y niños, productores independientes y otras partes interesadas a través de los diferentes canales de comunicación (personal, buzones, correo electrónico, página web).
- Dar la apertura de los buzones ubicados en las diferentes comunidades de influencia de Dinant, mínimo una vez al mes.
- Llevar control, registro y actualización, en la matriz FP-30.01 Mecanismo MdR, de los respectivos seguimientos y cierres de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y/o reconocimientos recibidos.
- 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.
- 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.

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

- Atender las peticiones, quejas y reclamos de carácter urgente o prioritario y dar lineamientos inmediatos para su respectiva investigación y solución.
- El comité únicamente se reunirá para atender aquellas peticiones, quejas y reclamos de carácter urgente o prioritario y así brindar una solución oportuna.

## 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 personalizada o de manera anónima.

**a. Personalizada:** En Asambleas Comunitarias abordando de forma directa a él/la Oficial de RSE, llenando el formulario de MdR para depositarlo en los buzones ubicados en las comunidades o contactando directamente a los Oficiales de RSE asignados a cada site vía WhatsApp, llamada o presentándose directamente en las instalaciones diligenciando de manera conjunta el formulario de MdR; así como enviando un correo electrónico a través de la dirección **mdrc@dinant.com** o a través de la página web.

**b. Anónima:** 1) Cuando el reclamante interpone la comunicación de manera personal, pero desea mantenerse en el anonimato por decisión propia. 2) cuando la comunicación es de carácter general y de interés público sobre beneficios y/o sistemas propios de la organización, donde no se requiere el nombre de la persona.

En caso de que el peticionario(a)/reclamante considere que el conocimiento de su identidad puede generar algún riesgo para su seguridad, este deberá proporcionar los datos esenciales para la oportuna investigación y seguimiento garantizando por parte del equipo social la protección de su identidad 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…)

### 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 área social para solicitarlo o podrán también presentar su PQRS[2] en un papel común y corriente <u>siempre y cuando cuente con toda la información requerida para la investigación del evento presentado</u>.
- ✓ 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 PQSR[2] 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.
- ✓ 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 especial para las personas analfabetas para asegurar la comprensión del Mecanismo y ofrecimiento de instrucciones de acompañamiento para asegurar el uso de este instrumento por parte de ellas.

## 2.3 Buzones y Otros Canales de Comunicación

- ✓ El buzón ubicado en las comunidades será abierto por él/la Oficial de RSE 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 y los Oficiales de RSE de cada site, por lo que, según de donde proceda la petición, queja, sugerencia 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 RSE.
- ✓ Cualquier miembro de la comunidad podrá interponer una petición, queja, sugerencia y/o reclamo durante las Asambleas Comunitarias directamente con el/la Oficial de RSE llenando el FP-30.02 Formulario MdR. También podrán

acercarse a las instalaciones de la empresa a presentar su PQRS[2] de manera personal.

- ✓ 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.

## 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. **Nombre o contacto**: nombre de la persona o contacto a quien se le dará el seguimiento de la comunicación interpuesta.
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 área 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 PQSR[2] 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 y/o reclamo.

- ✓ Para las respuestas de las PQSR[2] de carácter general que sean anónimas, 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 CAPEX, temas legales o por decisiones de dirección ejecutiva 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 se volverá a realizar.
- ✓ Si no se llega a una resolución de mutuo acuerdo, se pueden formular reclamos ante el sistema de quejas de la RSPO.
- ✓ El Oficial de RSE 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 Relaciones Corporativas y Sostenibilidad, así como el Gerente Social y RSE.
- ✓ La Gerencia social y RSE realizará reuniones mensuales para reforzar con los Oficiales de RSE la importancia del mecanismo de reclamos para comunidades.

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.

## 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. 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 PQSR[2] 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

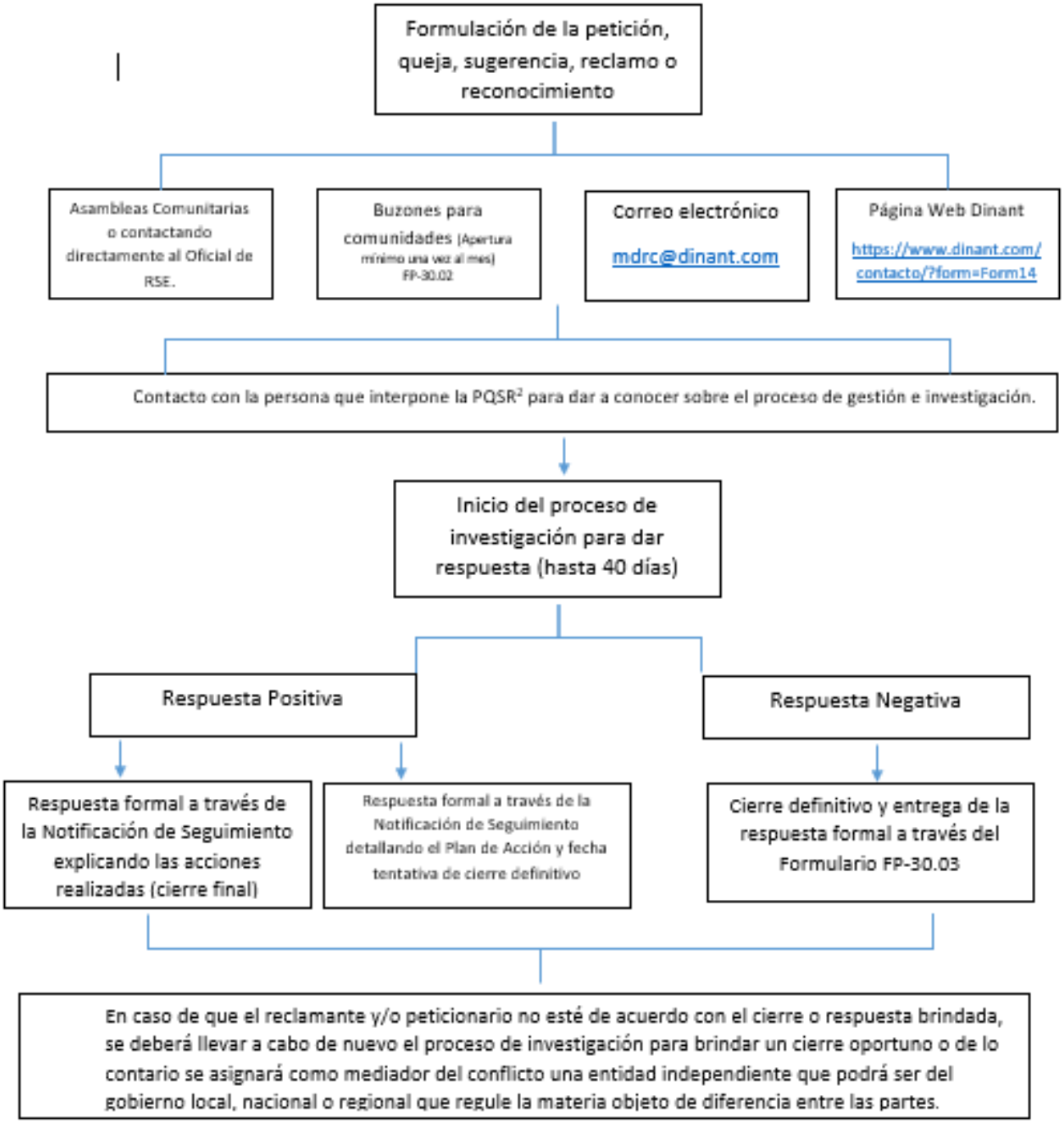
- FP-30.01 Cuadro Resumen Mensual MdR
- IC-29.01 Instructivo de investigación de PQSR²
- IC-29.02 Instructivo de PQSR[2] para analfabetas
- FIC-29.01.01 Formato de Investigación PQSR[2]
- FP-30.02 Formulario MdR
- FP-30.03 Notificación de Seguimiento MdR
- PC-37 Mecanismo de Resolución de Conflictos

| 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 RECEPCION DE COPIA CONTROLADA | | | |
|---|---|---|---|
| RECEPTOR | FIRMA | RECEPTOR | FIRMA |
| | | | |
| | | | |

| 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 |

| PREPARADO por | REVISADO por | APROBADO por |
|---|---|---|
| | | |
| GERENCIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | DIRECCIÓN DE RELACIONES CORPORATIVAS Y SOSTENIBILIDAD | DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO |
| FECHA 15/06/2023 | FECHA 15/06/2023 | FECHA 15/06/2023 |




| PREPARADO por | REVISADO por | APROBADO por |
|---|---|---|
| GERENCIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | DIRECCIÓN DE RELACIONES CORPORATIVAS Y SOSTENIBILIDAD | DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO |
| FECHA 15/06/2023 | FECHA 15/06/2023 | FECHA 15/06/2023 |