

	CORPORACIÓN DINANT - EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A DE C.V. Documentación Corporativa GESTIÓN DE COMUNICACIONES	PROCEDIMIENTO PC-06 <i>Versión 11</i>
---	---	---

OBJETIVO

Establecer, implementar y mantener un mecanismo para comunicaciones internas y externas relevantes. Esta comunicación debe ser apropiada, comprensible y transparente con las partes interesadas.

ALCANCE

Es aplicable a todas las actividades de Corporación Dinant S.A. de C.V. y Exportadora del Atlántico S.A. de C.V.

 CORPORACION DINANT/EXPORTADORA DEL
 ATLANTICO
COPIA ORIGINAL

REFERENCIAS

- MI-01, MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE SOSTENIBILIDAD
- MC-01, MANUAL CORPORATIVO SISTEMA DE GESTION INTEGRADO DE SOSTENIBILIDAD
- ESTÁNDAR DE PRINCIPIOS & CRITERIOS DE RSPO -2018
- PC-29 - MECANISMO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS (PQSR²)
- PC-30- MECANISMO DE RECLAMOS PARA COMUNIDADES, PRODUCTORES INDEPENDIENTES Y/O PARTES INTERESADAS (MdR)
- IC.06.02. INSTRUCTIVO DE CONSULTA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ESPECÍFICA PARA PARTES INTERESADAS

DEFINICIONES O ABREVIATURAS:

- **COMUNICACIONES INTERNAS:** Son las establecidas entre las distintas personas y/o áreas de la empresa por cualquiera de los mecanismos establecidos para informar a los colaboradores.
- **COMUNICACIONES EXTERNAS:** Son las comunicaciones establecidas entre la empresa y los clientes y/o partes interesadas. Incluye toda aquella información que la empresa

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	GERENTE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DIRECTOR CAPITAL HUMANO
FECHA 09/08/2024	FECHA 09/08/2024	FECHA 09/08/2024

considera pertinente compartir y socializar con sus comunidades y otros grupos de interés.

- **PARTE INTERESADA:** Persona u organización que está interesada en las diferentes operaciones de la empresa. EJEMPLO: De aspecto Político, Económico, Social, Tecnológico, Ambiental, Legal, Clientes, Comunidades, Contratistas, Proveedores, entes reguladores, organizaciones no gubernamentales, inversionistas y/o colaboradores, entre otros.
- **SITIO DE TRABAJO:** Zona de operaciones de Dinant S.A. de C.V. y Exportadora del Atlántico S.A. de C.V., 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 de Sostenibilidad.
- **CANALES DE COMUNICACIÓN:** serán las herramientas de comunicación que la empresa determine para relacionarse con las comunidades y cualquier otra parte interesada.
- **CANALES DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA:** Son los medios para la difusión de información interna, como los siguientes:
 - **CORREO ELECTRÓNICO:** Aplicación de correo electrónico para el envío de mensajes de texto: comunicaciones@dinant.com (canal de comunicación vía correo electrónico interno).
 - **MENSAJERÍA INSTANTÁNEA MÓVIL:** aplicación de WhatsApp para comunicación móvil con el nombre “DINANT informa”, número +504 3300-8959
 - **PIZARRA INFORMATIVA:** Pizarras en los sitios de trabajo con el nombre “¿Sabías Que?” Con disposición de información por sitio o local del país (derecha) e información regional o general (izquierda).
 - **CAPACITACIONES, MICRO CHARLAS, REUNIONES O EVENTOS**
- **CANALES COMUNICACIÓN EXTERNA:** Medios de comunicación para receptores externos:
 - **MEDIOS DIGITALES:** página web, correo electrónico, redes sociales, landing page, QR Code.
 - **MEDIOS TRADICIONALES:** Teléfono, cartas, periódicos, revistas, trifolios, televisión, radio, cable, vallas publicitarias, mupis, pantallas digitales, buses, cabinas móviles.
 - **MEDIOS NO TRADICIONALES:** Eventos y/o reuniones, entre otros.
- **DOCUMENTACIÓN CONFIDENCIAL:** Es información de carácter privado no compartido.

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
Jefe de Desarrollo Organizacional	Gerente de Desarrollo Organizacional	Director Capital Humano
FECHA 09/08/2024	FECHA 09/08/2024	FECHA 09/08/2024

- **DOCUMENTACIÓN ESPECÍFICA:** se entiende como todos aquellos documentos específicos establecidos por la norma de sostenibilidad RSPO, que deben de estar a disposición del público.
- **DOCUMENTACIÓN GENERAL:** se entiende como todos aquellos documentos que no son confidenciales, ni específicos, y que están directamente a disposición de las comunidades y/o partes interesadas, a través de nuestros canales oficiales de comunicación, como ser la página web www.dinant.com.
- **MdR:** Mecanismo de Reclamos para Comunidades, Productores Independientes y/o Partes Interesadas.
- **PQSR2:** Mecanismo de recepción o atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Reconocimientos presentados por colaboradores.

RESPONSABILIDADES:

DIRECTOR DE CAPITAL HUMANO: Responsable principal de velar por el cumplimiento de este procedimiento.

DIRECTOR DE PUBLICIDAD – CREATIVIDAD: Responsable de la validación y correcta ejecución de la comunicación externa de las marcas comerciales; es el encargado de aprobar o rechazar las comunicaciones de este tipo.

GERENCIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE): encargada principal de velar por el cumplimiento de los procesos de la comunicación directa con las comunidades y todas las partes interesadas relacionadas con la empresa.

GERENTE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL: Responsable de participar en la definición y actualización de lo requerido en los capítulos de la comunicación interna.

JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL: Responsable de gestionar la comunicación de alcance interno. Actualizar e implementar el presente procedimiento en los capítulos de comunicación interna.

COORDINADOR DE MEDIOS: Encargada de la implementación de las estrategias publicitarias de las marcas comerciales en medios tradicionales y digitales; incluyendo planes de Relaciones Públicas para el posicionamiento e impulso de los productos de la cartera.

GERENTES/JEFES/COORDINADORES DE CAPITAL HUMANO: Responsables de actualizar los espacios designados para exhibir la comunicación de los sitios, solicitar los comunicados

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
Jefe de Desarrollo Organizacional	Gerente de Desarrollo Organizacional	DIRECTOR CAPITAL HUMANO
FECHA 09/08/2024	FECHA 09/08/2024	FECHA 09/08/2024

referentes a su sitio sobre actividades del SGIS, clima laboral, indicaciones de Capital Humano, entre otros.

GERENTES CORPORATIVOS: Son los gerentes de alcance regional, encargados de compartir información relevante de su área, para que Desarrollo Organizacional despliegue la información por los diferentes canales de comunicación interna, y para que la Coordinadora de Medios socialice la información por los diferentes canales de comunicación externa.

GERENTES DE ÁREA: Son los encargados de informar a su equipo de trabajo, los comunicados provenientes del área de Desarrollo Organizacional.

OFICIALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL: son responsables de socializar cualquier tipo de información con las comunidades, siempre y cuando esté autorizada por la Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial.

INSTRUCCIONES:

1. COMUNICACIONES:

1.1. LINEAMIENTOS Y REQUISITOS:

Las comunicaciones internas y externas que considera el presente procedimiento siguen los lineamientos y requisitos las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, BASC, RSPO y cualquier otra norma que la organización aplique y que establezcan lo siguiente:

- a) Qué comunicar
- b) Cuando comunicar
- c) A quién comunicar
- d) Cómo comunicar
- e) Quien comunica
- f) Registro de la comunicación.

1.2. CATEGORÍAS DE LA COMUNICACIÓN:

Las **comunicaciones internas** aplican para toda la organización y sus colaboradores, es de aplicación sólo interna dentro de la empresa y su difusión externa es prohibida. Se considerará como parte del público interno a los inversionistas, accionistas y directivos del grupo empresarial Dinant.

Las **comunicaciones externas** aplican para las partes interesadas externas de la empresa (clientes, consumidores, comunidades, proveedores, gobierno, organismos no

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	GERENTE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DIRECTOR CAPITAL HUMANO
FECHA 09/08/2024	FECHA 09/08/2024	FECHA 09/08/2024

gubernamentales, instituciones reguladoras, ambientalistas, entre otros). La difusión interna con los colaboradores es permitida.

2. COMUNICACIONES INTERNAS

2.1. SOLICITUD DE COMUNICACIÓN INTERNA

Las comunicaciones internas se realizan con el propósito de dar a conocer lo establecido en el Sistema de gestión Integrado de Sostenibilidad así como indicaciones e información de Capital Humano, marcas e información de ventas, cooperativa de los colaboradores, entre otros temas, utilizando como base FPC 06.01 Matriz de comunicación Interna, dónde establece:

- a) Temas o información para comunicar
- b) Categorías de los temas
- c) Frecuencia
- d) Receptor de la comunicación
- e) Medio a utilizar
- f) Emisor de la comunicación

Las solicitudes de comunicación interna deben ser requeridas mediante correo electrónico.

2.2. REVISIÓN POR DESARROLLO ORGANIZACIONAL

El Jefe de Desarrollo Organizacional debe validar las solicitudes por correo electrónico lo siguiente:

- La comunicación debe ser completa, clara y oportuna.
- El solicitante debe conocer a profundidad lo que comunicará, no se aceptan comunicados con información incompleta, y debe poseer los recursos sobre la veracidad del comunicado.
- El comunicado en caso de poseer un recurso o material para lectura, debe estar completo, aprobado y en vigencia por la organización, entes reguladores y/o proveedores certificados.
- No se aceptan formatos de artes con marcas de agua, logotipos de otras empresas distintas a DINANT y sus marcas. Sólo aplican artes y logotipos de empresas que son proveedores de DINANT.

2.3. CREACIÓN DE COMUNICADOS

El Jefe de Desarrollo Organizacional crea el comunicado de prueba con el texto e imágenes y espera la aprobación por el solicitante.

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	GERENTE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DIRECTOR CAPITAL HUMANO
FECHA 09/08/2024	FECHA 09/08/2024	FECHA 09/08/2024

2.4. APROBACIÓN EN LA EMISIÓN DE COMUNICADOS

La aprobación para el envío de las comunicaciones se rige mediante los siguientes requisitos:

- El Jefe de Desarrollo Organizacional envía comunicado de prueba al solicitante vía correo electrónico, y copia al jefe inmediato del solicitante y al Gerente de Desarrollo Organizacional, y adjunta en el mensaje:
 - a) Arte final con redacción sugerida.
 - b) Medio de comunicación a utilizar.
 - c) Receptores (grupos de colaboradores, sitio, país o todos los colaboradores).
- El solicitante debe aprobar comunicado de prueba, y en caso de rechazo indicar el motivo. No se envía el comunicado si éste no ha sido aprobado por el solicitante.

2.5. CUSTODIA DE COMUNICACIÓN INTERNA

El Jefe de Desarrollo Organizacional debe administrar la custodia de la comunicación interna, mediante:

- Resguardo y administración de las cuentas de correo electrónico, mensajería móvil instantánea.
- Archivo de los comunicados enviados con mes y año de proceso.
- Actualizar y socializar el ejemplo de muestra de pizarra informativa a los sitios de trabajo.

2.6. RECEPCIÓN DE MENSAJES DE PARTES INTERESADAS DE CARÁCTER INTERNO

Para dar atención a las comunicaciones de colaboradores, la empresa cuenta con los siguientes medios:

- a) Canales para Denuncias por faltas al **código de ética**, ya establecidos en el mismo.
- b) Los mensajes generados a través de la sección de Contactos en la **página web www.dinant.com** son redirigidos a los departamentos correspondientes, bajo la supervisión de la Coordinadora de Medios.
- c) Los mensajes que provengan de **acercamientos presenciales a las oficinas de Capital Humano de la empresa**, son redirigidos a través de los jefes de capital humano hacia el departamento que corresponda el caso.
- d) **PQSR2 (PC-29)***: Mecanismo de comunicación** en el que los colaboradores y otras partes interesadas de carácter interno pueden realizar peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y/o reconocimientos en temas laborales, seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y social. *******

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	GERENTE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DIRECTOR CAPITAL HUMANO
FECHA 09/08/2024	FECHA 09/08/2024	FECHA 09/08/2024

***El PC-29 aplica para todas las plantas de manufactura y fincas de las empresas Dinant S.A. de C.V. y Exportadora del Atlántico S.A. de C.V..

3. COMUNICACIONES EXTERNAS

Todas las comunicaciones externas son establecidas mediante el FPC 06.02 Matriz de comunicación externas dirigidas desde DINANT, las cuales son emitidas por el personal administrativo autorizado con el objetivo de hacer llegar los mensajes correspondientes a los públicos o partes interesadas externas.

La empresa podrá también crear comunicaciones para responder a cualquier cuestión de carácter medioambiental, social, productivo o administrativo planteado por entes externos.

3.1. MATRIZ DE PARTES INTERESADAS - COMUNIDADES

La Matriz de Partes Interesadas correspondiente a las comunidades y sus diferentes organizaciones comunales, deberá ser actualizada cada 6 meses debido a que los representantes elegidos pueden variar según la comunidad lo establezca.

Esta actualización deberá ser compartida a la Dirección de Capital Humano, así como a la Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial para su debido seguimiento.

Además, la socialización de información relevante para la empresa que no se pueda realizar de manera presencial, deberá realizarse a través de una comunicación digital, ya sea a través de una dirección de correo electrónico o número de WhatsApp, según sea el contacto obtenido por la parte interesada.

3.2. RECEPCIÓN DE MENSAJES DE PARTES INTERESADAS EXTERNAS

Todas las partes interesadas pueden contactar a Dinant a través de los diferentes canales oficiales de comunicación que la empresa ha creado:

- a) **Página web** – Los mensajes generados a través de la sección de Contactos en la página web www.dinant.com son redirigidos a los departamentos correspondientes, bajo la supervisión de la Coordinadora de Medios. Cada departamento asignado es el responsable de administrar y darle el seguimiento correspondiente al mensaje recibido por las partes interesadas.
- b) **Teléfono de la empresa—(504)2275-3370**, atendido a través de una recepcionista de la empresa, quien dirige el mensaje al departamento que corresponda.

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
JEFÉ DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	GERENTE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DIRECTOR CAPITAL HUMANO
FECHA 09/08/2024	FECHA 09/08/2024	FECHA 09/08/2024

- c) **Medios Impresos** -- Los mensajes recibidos físicamente a través cartas o notas individuales, empresariales o de ONGs, etc.
- d) **PC-30.MdR** -- proceso ya establecido en la empresa, el cual ofrece una metodología de comunicación transparente y formal con las comunidades y partes interesadas externas relacionadas, con el objetivo de generar soluciones conjuntas a las preocupaciones u otro tipo de comunicación presentada a la empresa.
- e) **Instructivo IC.06.02. Instructivo de Consulta de Información y Documentación Específica para Partes Interesadas**, el cual es un procedimiento establecido por la empresa para colocar a disposición de las diferentes partes interesadas documentos o información específica relacionada a sus operaciones.

3.3. CONSULTA DE DOCUMENTOS

Refiérase al **IC-06.02 - INSTRUCTIVO DE CONSULTA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ESPECIFICA PARA PARTES INTERESADAS**

3.3. REGISTRO:

- *FPC-06.01 Matriz de Comunicación Interna.*
- *FPC-06.02 Matriz de Comunicación Externa.*
- *FPC-06.03 Ayudas de Memoria*
- *IC.06.02. Instructivo de Consulta de Información y Documentación Específica para Partes Interesadas*
- *FIC 06.02.01 Declaración de Confidencialidad*
- *FIC 06.02.02 Formulario de Datos Personales del Solicitante*

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	ALTAS, BAJAS O MODIFICACIONES	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CAPÍTULO
1	Alta de documento		-----
2	Incorporación de Comunicaciones y sus responsabilidades		-----
3	Incorporación de la parte corporativa		-----
4	Actualización según los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015		

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
JEFÉ DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	GERENTE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DIRECTOR CAPITAL HUMANO
FECHA 09/08/2024	FECHA 09/08/2024	FECHA 09/08/2024

5	Nuevas responsabilidades para la comunicación interna y externa de la empresa	7/11/2019	Todo el documento
6	Se separa el procedimiento del PQSR	22/03/2019	Todo el documento
8	Incorporación de la norma ISO 45001.2018, Responsabilidades, ingreso de solicitudes de comunicación interna, metodologías de comunicación.	29/09/2020	Todo el documento
9	Incorporación de la norma RSPO y actualización de contenido para la comunicación interna y externa	16/06/2023	Todo el documento
10	Incorporación de texto en la sección de "RESPONSABILIDADES", específicamente bajo la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa (RSE).	04/10/2023	Sección RESPONSABILIDADES
11	Cambio y eliminación de posiciones en las responsabilidades, actualización de Especialista de Desarrollo Organizacional a Jefe de Desarrollo Organizacional, y la eliminación de la posición de Gerente de Imagen Corporativa y Relaciones Públicas (y sustitución por este por el Gerente de Responsabilidad Social Empresarial en la sección 3.1 Matriz de partes interesadas – comunidades). Además se elimina el formato FPC-06.04 Solicitud de Comunicación Interna (digital en página web).	09/08/2024	Sección RESPONSABILIDADES

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
JEFÉ DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	GERENTE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DIRECTOR CAPITAL HUMANO
FECHA 09/08/2024	FECHA 09/08/2024	FECHA 09/08/2024