

Procedimiento de Comunicación Interna y Externa			Documento: P010701 Rev.0	
Emisión: Septiembre, 2025 Última revisión: Septiembre, 2025	Generado por: Equipo de implementación	Aprobado por: Gerencia General	Página: 1 de 9	

1.0. Propósito

Implementar un procedimiento de comunicación, participación y consulta que permita establecer los medios adecuados de comunicación entre **Induspalma Dominicana, SA** y sus partes interesadas, con el fin de asegurar una información eficaz sobre temas sociales, ambientales, productivos, sanitarios, entre otros, relevantes para los grupos de interés.

2.0. Alcance

Aplica para todos los actores que formen parte de la empresa **Induspalma Dominicana, SA**, tales como: trabajadores, contratistas, clientes, proveedores, comunidad de influencia, Entes Gubernamentales y demás partes interesadas.

3.0. Responsabilidades

Dirección Corporativa de Comunicación, Dirección Corporativa de Gestión Humana, Gerencia Corporativa de Aprendizaje y Comunicación Interna, Gerencia Corporativa de Comunicación Digital, Encargada de Gestión Humana (Social), Dirección Corporativa de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, Gerencia General y área de Sostenibilidad.

4.0. Contenido

4.1. Generalidades

La Gerencia de Induspalma delega a los siguientes funcionarios como los encargados de la difusión y seguimiento de las comunicaciones en un idioma y formatos adecuados:

Dirección Corporativa de Comunicación.
Dirección Corporativa de Gestión Humana.
Gerencia Corporativa de Aprendizaje y Comunicación Interna.
Gerencia Corporativa de Comunicación Digital.
Encargada de Gestión Humana (Social).
Dirección Corporativa de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.
Área de Sostenibilidad.

Ningún colaborador está autorizado para dar declaraciones a los medios de comunicación masivos, sin la previa aprobación por parte de la Gerencia General de Induspalma Dominicana.

Los documentos que están disponibles y accesibles al público se evidenciarán a través del apéndice 9.2.

Las comunicaciones de quejas, solicitudes, reclamos y denuncias deben ser tramitadas según lo definido en el **P20701 Procedimiento Manejo de Quejas Reclamos Denuncias y Solicitudes**.

Las publicaciones externas en medios de comunicación masivos, que no correspondan a espacios publicitarios de marcas, serán de manejo exclusivo de la Dirección Corporativa de Comunicación en coordinación con la Presidencia Ejecutiva.

La selección del lenguaje se hará con base al perfil de los receptores, garantizando siempre un idioma y lenguaje apropiado.

Procedimiento de Comunicación Interna y Externa			Documento: P010701 Rev.0	
Emisión: Septiembre, 2025 Última revisión: Septiembre, 2025	Generado por: Equipo de implementación	Aprobado por: Gerencia General	Página: 2 de 9	

4.2. Comunicaciones Internas

4.2.1. Comunicación Interna Directa

Colaboradores internos / Dueños de Procesos	Comunican, según necesidades presentadas, informaciones relevantes entre los distintos niveles, equipos y funciones de la estructura organizacional de Induspalma (ver Matriz de Comunicaciones, anexo 9.1), utilizando los siguientes medios de comunicación: • Reuniones programadas y /o extraordinarias (presenciales o virtuales) • Correo electrónico • Mensajería interna Otros canales de comunicación interna que ha formalizado la organización son: • Murales informativos distribuidos en pasillos, oficinas, comedores/caféterías, almacenes, áreas de producción. • Televisores • Intranet (Sharepoint) • Correo Interno (Gestión Humana Informa) • Correo Interno (Comunicación Corporativa Grupo SID) SID Comparte • Revista Corporativa SID Informa • Materiales impresos tales como: flyers promocionales, afiches, bajantes, letreros, • Brochure educativos • Cuadros corporativos: Marco filosófico Grupo SID: Visión, Misión, Valores, Políticas, Cultura Organizacional. • Campañas visuales • Redes Sociales: Página Web www.gruposid.com.do., Instagram Mi Gente SID y cuentas de las marcas, Facebook, Twitter, Grupo de WhatsApp (Mi Gente SID) • Plataforma Creciendo (Aula Virtual) • Línea de Denuncias • Manuales, códigos, reglamentos • Plataforma Qualtrics • Memorias anuales de accionistas
---	--

4.2.2. Comunicación Interna de Contingencia

Procedimiento de Comunicación Interna y Externa			Documento: P010701 Rev.0	
Emisión: Septiembre, 2025 Última revisión: Septiembre, 2025	Generado por: Equipo de implementación	Aprobado por: Gerencia General	Página: 3 de 9	

Empleados internos, contratistas	Llaman al 2911 desde el momento que identifiquen una contingencia o emergencia. Luego deberán comunicarlo al supervisor inmediato en forma verbal y/o escrita a través del correo interno (ver Matriz de Comunicaciones, anexo 9.1). Atiende la llamada, analizando y respondiendo lo que procede según lo estipulado en el Plan Preparación y Respuesta Ante Emergencias informando inmediatamente a las áreas correspondientes, incluyendo siempre la Vicepresidencia del área involucrada, la Dirección Corporativa de Comunicación, la Dirección Corporativa de Gestión Humana y Gerencia Corporativa de Seguridad Industrial.
Responsable de Área	Elabora un informe de la situación según el Plan Preparación y Respuesta ante Emergencia. Difunde el informe entregado por el área responsable, en caso necesario.
Gerencia Corporativa de Seguridad Industrial	Realiza registro interno de las emergencias acontecidas. Participa junto a los dueños de área de la elaboración de los informes y planes de acción. Realiza el seguimiento de dichos planes hasta que se ejecuten.
Responsable de área	De acuerdo con los requerimientos de capacitar en políticas y procedimientos, llevará a cabo la misma de acuerdo con: • Reuniones programadas o extraordinarias con personal involucrado. • Medios impresos y electrónicos. Se mantendrán los registros asociados, tales como: correo electrónico, hoja de asistencia, según como fuese divulgado. • Inclusión en las inducciones de personal de nuevo ingreso según Programa de Inducción de Grupo SID.

4.3. Comunicación Externa

Dirección Corporativa de Comunicación	En base a las necesidades de Induspalma, se llevará a cabo el proceso de comunicación masiva, en coordinación con las áreas involucradas, gestionando los medios de comunicación externos, por medio de gestión en Relaciones Públicas o espacios pagados.
---------------------------------------	--

4.3.1. Recepción de Comunicaciones

Audiencias claves (Comunidades, Vecinos o circundantes, clientes, organismos gubernamentales, organizaciones en general, otras partes interesadas)	Emite sus comunicaciones a través de llamadas telefónicas al número 809-547-8591 Ext. 8200, a Trávez de la página web https://induspalma.com.do/contacto/, a través del Representante de la empresa en cada comunidad o externarán las mismas de manera escrita directamente a la compañía a través del buzón de comunicaciones expuesto en la entrada de la oficina principal de Monte Plata y el Valle.
---	--

Procedimiento de Comunicación Interna y Externa			Documento: P010701 Rev.0	
Emisión: Septiembre, 2025 Última revisión: Septiembre, 2025	Generado por: Equipo de implementación	Aprobado por: Gerencia General	Página: 4 de 9	

Recursos Humanos	Recibe las comunicaciones externas en general y la canalizarán a través del área de Comunicación Corporativa, y/o el área responsable. Atiende y canaliza las comunicaciones involucrando a otras áreas según sea el caso.
Área responsable	Atenderá, canalizará o responderá las comunicaciones y/o quejas recibidas.
Gerencia de Medio Ambiente	Lleva registro, control y seguimiento de las comunicaciones recibidas relacionadas a medio ambiente, así como de las respuestas dadas a las mismas en el Formulario Control de Comunicaciones Enviadas y Recibidas. Comunica al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales mediante los Informes de Cumplimiento Ambiental (ICA) la Política de Medio Ambiente, Aspectos Ambientales y seguimiento realizado al PMAA.

4.3.2. Difusión de Políticas y Proyectos Organizacionales

Gerencia Corporativa de Aprendizaje y Comunicación Interna	Comunica la Políticas Corporativas de Calidad e Inocuidad de los alimentos, Seguridad Industrial, Medio Ambiente y Seguridad Física y los Aspectos Ambientales, así como la política de Sostenibilidad; a través de los medios digitales e impresos disponibles en el Grupo SID y el Reporte de Comunicación de Progreso (COP), del Pacto Global de las Naciones Unidas (ver Matriz de Comunicaciones, anexo 9.1)
Gerencia Corporativa de Comunicación Digital	Comunica eventos y proyectos organizacionales a través de la website, redes sociales y otros medios de comunicación digitales.

5.0. Referencias

N/A

6.0. Definiciones

Audiencias claves: entidades que tienen algún interés o relación con la empresa o el corporativo (Comunidades, suplidores, clientes, consumidores, instituciones sin fines de lucro, gobierno...)

Contingencia: Algo que sucede fuera de lo usual.

COPASST: (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo) es un comité conformado por representantes del empleador y los trabajadores. Su función es realizar seguimiento a la seguridad y la salud en el trabajo. En el contexto de la RSPO (Mesa Redonda sobre Aceite de Palma Sostenible), este comité puede estar involucrado en la implementación de prácticas sostenibles en las plantaciones de palma de aceite.

7.0. Documentos Internos

N/A

8.0. Control de Registros

N/A

Procedimiento de Comunicación Interna y Externa			Documento: P010701 Rev.0	 INDUSPALMA
Emisión: Septiembre, 2025 Última revisión: Septiembre, 2025	Generado por: Equipo de implementación	Aprobado por: Gerencia General	Página: 5 de 9	

9.0. Apéndice

9.1. Matriz de Comunicación

Procedimiento de Comunicación Interna y Externa			Documento: P010701 Rev.0	
Emisión: Septiembre, 2025 Última revisión: Septiembre, 2025	Generado por: Equipo de implementación	Aprobado por: Gerencia General	Página: 6 de 9	

Qué	A quién	Cómo	Quién	Cuando	Dónde
Políticas	Personal de nuevo ingreso, contratistas Todos los Colaboradores	Durante el proceso de inducción, comunicados, talleres, publicaciones, documentos, reuniones en áreas de trabajo, carnet corporativo, correo electrónico.	Gestión Humana, dueños de proceso	Durante la inducción del personal nuevo ingreso, antes del ingreso de un contratista, refrescamientos por medios electrónicos, publicación permanente en pantallas o murales y carnet corporativo	Aula virtual Creciendo, Salones de entrenamientos, correo electrónico, pantallas en áreas de proceso, salas, pasillos, recepciones, áreas de alto tráfico, carnets, salones de reuniones, página web.
Objetivos Estratégicos	Equipo gerencial	Reuniones	Equipo Gerencial a Dueños de procesos	Semestral	Salones de reuniones, Correo electrónico, reuniones virtuales.

Qué	A quién	Cómo	Quién	Cuando	Dónde
Objetivos SDI con base en los Objetivos Estratégicos	Colaboradores involucrados en el proceso	Reuniones, correo electrónico, reuniones virtuales	Gerentes a todos los niveles involucrados	Cada vez que se generen	Salones de reuniones, plataforma teams, pantallas digitales, murales, correo electrónico, plataforma DataSID
Objetivos de calidad, inocuidad y medio ambiente	Todos los colaboradores dentro del alcance del Sistema	Reuniones, Revisión por la Dirección, Correo electrónico, publicaciones	Gerentes a Dueños de procesos y a todos los niveles	Cada vez que se generen	Salones de reuniones, publicaciones en murales, pantallas, correo electrónico.

Procedimiento de Comunicación Interna y Externa			Documento: P010701 Rev.0	
Emisión: Septiembre, 2025 Última revisión: Septiembre, 2025	Generado por: Equipo de implementación	Aprobado por: Gerencia General	Página: 7 de 9	

Proyectos de Cultura Organizacional/ Noticias organizacionales /Actividades	Todos los colaboradores	Nuevos ingresos, promociones, designaciones, otros cambios estructurales. Eventos	Gestión Humana a Dirección Corporativa de Comunicación	Cada vez que se generen	Correos internos, redes sociales interno y externo (Si aplica), murales, pantallas digitales, Revista SID Informa, Manual Cultura Organizacional SID.

Qué	A quién	Cómo	Quién	Cuando	Dónde
Comunicaciones y consultas pertinentes de las partes interesadas externas	Gerencia General, Recursos Humanos, área de interés	Reuniones, correos electrónicos,	Recursos humanos, área de sostenibilidad	Cuando lleguen las solicitudes	Salón de reuniones, correo electrónico
Quejas, consultas, Reclamaciones Quejas y alertas que indiquen peligros relacionadas con la inocuidad y el producto terminado	Gerencia General, área de interés según la reclamación	Reuniones, correo electrónico, quejas registradas en el sistema, Revisión por la Dirección	Recursos recibe la queja y alertas, divulga a partes interesadas (producción, calidad...) y equipo de inocuidad cuando corresponda	Cuando surjan quejas	Salón de reuniones, correo electrónico, presentación de Revisión por la Dirección o resumen de quejas del mes.
Programas de Responsabilidad	Todos los Colaboradores	Programas	Dirección corporativa de comunicaciones	Cada vez que realice una acción o iniciativa de RSE	Canales Internos, Redes Sociales (Internas y externas), Murales, Pantallas Digitales,

Procedimiento de Comunicación Interna y Externa			Documento: P010701 Rev.0	
Emisión: Septiembre, 2025 Última revisión: Septiembre, 2025	Generado por: Equipo de implementación	Aprobado por: Gerencia General	Página: 8 de 9	

Social y Sostenibilidad	involucrados en el proceso, clientes, sector u otras partes interesadas				Revistas, Medios externos (Prensa, TV y Radio)
-------------------------	---	--	--	--	--

Qué	A quién	Cómo	Quién	Cuando	Dónde
Accidentes (Personales y Materiales)	Comité de Mixto de Salud y Seguridad, Dueño del proceso involucrado Colaboradores del área	Correo electrónico, reuniones	Dueños de Procesos a Seguridad Industrial	Cada vez que ocurra	Correos internos, Salones de reuniones, reuniones virtuales

Procedimiento de Comunicación Interna y Externa			Documento: P010701 Rev.0	
Emisión: Septiembre, 2025 Última revisión: Septiembre, 2025	Generado por: Equipo de implementación	Aprobado por: Gerencia General	Página: 9 de 9	

9.2. INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

Atendiendo a los requerimientos establecidos por la normativa P&C de la RSPO en su versión 2024, la empresa determina los siguientes documentos como información pública, los cuales estarán a disposición del público a través de solicitud escrita de quien los solicite y éstas serán tramitadas por la Gerencia Legal, Corporativa de Comunicación, Gerencia General de Induspalma, Dirección Corporativa de Gestión Humana:

- A) Resumen público del informe de evaluación de la certificación;
- C) Planes de salud y seguridad ocupacional (Referencia: Criterio 6.9);
- D) Planes de acción y Evaluaciones de Impacto Social y Ambiental (EISA), incluidos los resultados de los procesos de CLPI (Referencia: Criterios 3.3, 4.3);
- E) Documentación sobre AVC, ARC y/o AVC-ARC (Referencia: Criterio 7.7);
- F) Planes de prevención y reducción de la contaminación (Referencia: Criterios 7.2, 7.5, 7.6)
- G) Detalles de quejas y reclamos (Referencia: Criterio 2.5);
- H) Procedimientos de negociación (Criterio 4.5);
- I) Planes de mejora continua, incluidos los programas sociales para mitigar el impacto negativo o mejorar los medios de vida (Criterio 3.3);
- J) Política de derechos humanos, incluidos los procedimientos para proteger a los Defensores de los Derechos Humanos/Denunciantes de irregularidades (Criterio 2.4).

En todo momento la empresa se asegurará de que los documentos de gestión solicitados se encuentren en el idioma comprendido por la parte interesada pertinente, por tanto, la parte solicitante debe indicar el idioma en que requiere dicha información.

Los medios para garantizar la participación y consulta (¿El cómo lo vamos a hacer?), son:

- ✓ **COPASST:** A través de la convocatoria para la participación en el Comité, la selección de éste, en las reuniones mensuales y gestión de las propuestas de los colaboradores.
- ✓ **Brigadas de Emergencias:** A través de la participación de los colaboradores en la conformación de las brigadas de emergencias y participación en la ejecución de los simulacros de emergencias.
- ✓ **Equipo Investigador de Incidentes y Accidentes de Trabajo:** A través de la participación de los colaboradores del COPASST, brigadistas, jefes inmediatos, trabajadores en la investigación de los incidentes y accidentes de trabajo y la elaboración de los planes de acción resultantes de estas investigaciones.
- ✓ **Comité de Bienestar y Empoderamiento de la Mujer:** A través de la participación de las mujeres trabajadoras de la organización en este comité, el cual es creado específicamente para concienciar, identificar y abordar cuestiones de interés, así como oportunidades y mejoras para las mujeres. Para efectos de la organización dicho comité se integrará con el Comité de convivencia laboral.

10.0. Identificación del Cambio

Control de cambios **0** Primera emisión del documento