	POLÍTICA DE COMUNICACION - POL 24	
	Elaborado por: Comunicación	
	Fecha de Emisión: Marzo de 2019	Versión: 1 Fecha: Marzo 2019 Revisiones: Julio 2022
	Aprobado por: CEO	Page 1 of 6

## Política de comunicación

En Pani-Fresh nos preocupamos por tener una comunicación fluida y transparente con todos nuestros grupos de interés, por lo que siguiendo esos principios se desarrolló la presente política de comunicación.

### Con nuestros colaboradores:

Fomentamos la relación de equipo, cada asociado conoce el impacto que su trabajo genera en el resto del grupo, antes de tomar una decisión se comunica a los interesados para hacerlo de forma coordinada y no afectar las operaciones de la organización.

Promovemos la política de puertas abiertas, que permite a los asociados la libre locomoción y libertad de comunicarse para discutir temas de interés con encargados, supervisores, gerentes y presidencia.


Comunicamos la información de interés público y logros realizados como empresa por medio de carteleras, audiovisuales, correos electrónicos, grupos de redes sociales, entre otros.

Contamos con un departamento dedicado al desarrollo y mantenimiento de cada uno de nuestros canales de comunicación interna, para que esta sea fluida y de dos vías con nuestro público.

### Con nuestros clientes y proveedores:

Brindamos a clientes y proveedores acceso a información de sus cuentas para monitorear las transacciones realizadas, a través de los distintos canales de comunicación.

Contamos con un espacio en nuestro sitio web ([www.panifresh.com.gt](http://www.panifresh.com.gt)) para que clientes, proveedores y demás grupos de interés puedan expresar sus ideas, sugerencias o comentarios sobre cualquier tema de interés, teniendo la opción de colocar su nombre o dejarlo en el anonimato.

	POLITICA DE COMUNICACION - POL 24	
	Elaborado por: Comunicación	
	Fecha de Emisión: Marzo de 2019	Versión: 1 Fecha: Marzo 2019 Revisiones: Julio 2022
	Aprobado por: CEO	Page 2 of 6

Contamos con una división de Field Service que brinda un servicio al cliente interno en donde se establece un canal de comunicación directo con nuestros clientes, en donde ellos pueden comunicarse para consultas, quejas, resolución de dudas, solicitud de capacitaciones o de material de apoyo sobre el manejo de sus productos.

### **Con nuestros grupos de interés en general:**

Mantenemos una comunicación constante con nuestros grupos de interés por medio de un boletín trimestral, con la finalidad de reforzar nuestra cadena de valor por medio de su conocimiento de temas relevantes en responsabilidad social empresarial, seguridad de nuestra cadena de suministro y gobierno corporativo.


Contamos con voceros establecidos, quienes han sido debidamente capacitados para representar a la empresa en cualquier momento que sea necesario, ellos son: Gerente de comunicación, Gerente de Recursos Humanos, Gerente de Producción y Gerente de Finanzas.

Para apoyar a los voceros se cuenta con un manual de crisis que tiene como fin dar a conocer las contingencias que puedan presentarse en la producción normal de los productos y la forma en que se abordan y superan para asegurar un normal abastecimiento a nuestros clientes. También se cuenta como material de apoyo con un Dossier de prensa que tiene los siguientes documentos:

- Comunicado de prensa corporativo
- Mensajes clave
- Ejercicio de Q & A

Los cuales se detallan a continuación:

- **Comunicado de prensa corporativo**


	POLITICA DE COMUNICACION - POL 24	
	Elaborado por: Comunicación	
	Fecha de Emisión: Marzo de 2019	Versión: 1 Fecha: Marzo 2019 Revisiones: Julio 2022
	Aprobado por: CEO	Page 3 of 6

En 1957 se conocía a la empresa como Pan Europa, pero en 1993 una franquicia mexicana se instaló en el país, en ese momento Pan Europa se vio obligada a evolucionar y cambiar los esquemas de producción, así nació Panifica (Panificadora Industrial de Centroamérica), nombre con el cual inició operaciones Pani-Fresh.

Actualmente Pani-Fresh es una empresa con más de 700 asociados en toda la región, junto a las plantas que tienen instaladas en Costa Rica y México, esto les permite brindar servicio a sus clientes, las 24 horas del día, los 365 días del año, elaborando pasteles, pies, pan para hamburguesas, tortillas de harina, croissants y galletas para mascotas, entre otros productos, que están hechos a la medida de cada uno de sus clientes. Su especialidad es la exportación de pan congelado a Latinoamérica, Norteamérica y El Caribe.


Un factor de vital importancia para Panifresh es lograr día a día marcar un estándar de calidad que sorprenda al mundo y eso lo obtienen poniendo especial atención a los detalles y cuidando factores dentro de su cultura organizacional, que los asociados se sientan felices, comprometidos con el trabajo, más conectados con los resultados generales y más motivados a realizar mayores contribuciones en pro de la satisfacción y el servicio al cliente.

Panifresh es una empresa 100% guatemalteca sólida que tienen planes de expansión en los próximos años. Uno de sus objetivos a corto plazo, es conquistar el continente europeo. Actualmente están desarrollando un proceso de Certificación de Seguridad Alimentaria y la meta es centrarse en el desarrollo de sus sistemas de gestión de calidad para consolidar sus planes.

	POLITICA DE COMUNICACION - POL 24	
	Elaborado por: Comunicación	
	Fecha de Emisión: Marzo de 2019	Versión: 1 Fecha: Marzo 2019 Revisiones: Julio 2022
	Aprobado por: CEO	Page 4 of 6

- Mensajes clave


Audiencia	Mensajes Claves	Declaración de Elevación
Público en General y Medios de Comunicación	<p>En Panifresh hacemos país y nos aferramos a los valores cívicos como la paz, la justicia y la solidaridad para una Guatemala mejor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como empresa pedimos que nuestros asociados sumen su grano de arena para lograr el cambio que deseamos para ser un mejor país, de esta forma influimos en nuestros círculos de trabajo, casa o amigos para evitar la corrupción desde nuestra área de influencia.</li> <li>• Les hacemos un llamado a nuestros asociados, a que antes de emitir su opinión y apoyar en está en esta lucha, se informen, se documenten de todo el acontecer nacional y que causas han desencadenado esta crisis política a nivel nacional.</li> <li>• En el mundo conectado de hoy, los ciudadanos deben estar empoderados y con una enorme capacidad para crear, mediar y actuar, con esto lograrán el diálogo y la transformación del país que tanto desean.</li> </ul>
	<p>Tan grandes que podemos cumplir, tan pequeños que podemos consentirte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Somos una empresa con más de 400 asociados en toda la región, junto a las plantas que tenemos en Costa Rica y Panamá. En Panifresh siempre nos reinventamos con nuevos productos y procesos, ya que estamos al servicio de nuestros clientes.</li> <li>• En Panifresh exportamos a más de 20 países, aproximadamente 2,228 millones de unidades y cerca de 3 mil furgones al año de producto.</li> <li>• Tenemos 4 plantas con más de 13 líneas de producción. Lo más importante es que seguimos creciendo.</li> </ul>
	<p>Luchamos día a día por marcar un estándar de calidad que sorprenda al mundo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En Panifresh lo más importante son los asociados, tenemos una cultura organizacional que nos permite estar en contacto con cada uno de ellos, y juntos construimos una gran familia.</li> <li>• Cuidamos de los factores que hacen que nuestros asociados se sientan felices, comprometidos con el</li> </ul>

	POLITICA DE COMUNICACION - POL 24	
	Elaborado por: Comunicación	
	Fecha de Emisión: Marzo de 2019	Versión: 1 Fecha: Marzo 2019 Revisiones: Julio 2022
	Aprobado por: CEO	Page 5 of 6

		<p>trabajo, más conectados con los resultados generales y más motivados a hacer mayores contribuciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como empresa nos enfocamos en valores, actitudes, experiencias y creencias, tanto personales como culturales, de los asociados dándole un toque que nos diferencia de la competencia en el mercado.</li> </ul>
--	--	---

### - Ejercicio de Q & A

- ¿Quiénes son los líderes de la empresa?  
 Juan Carlos Paiz y Connie Benéfitez de Paiz son el presidente y CEO de la empresa.
- ¿Cuántos años tienen en el mercado?  
 Tenemos más de 40 años en el mercado, iniciamos como Pan Europa en los años 80's.
- ¿Cuántos empleados laboran actualmente en Panifresh?  
 Más de 700 contando las plantas de Guatemala, Costa Rica y México.
- ¿Quién es su principal cliente?  
 Surtimos principalmente a grandes cadenas de comida rápida, especialmente pan congelado de hamburguesa y postres.
- ¿Qué diferencial tiene Panifresh de otras empresas panificadoras?  
 El servicio personalizado para cada cliente, la logística y la capacidad de producción.
- ¿Cuáles son los productos que exporta Panifresh? *Principalmente se exporta pan para hamburguesa y pasteles ¿En qué producto se especializan? En pan congelado.*
- ¿A cuántos países exporta Panifresh? *A más de 22 países, actualmente estamos en proceso de certificación para exportar a Europa.*

	POLITICA DE COMUNICACION - POL 24	
	Elaborado por: Comunicación	
	Fecha de Emisión: Marzo de 2019	Versión: 1 Fecha: Marzo 2019 Revisiones: Julio 2022
	Aprobado por: CEO	Page 6 of 6

8. ¿Panifresh tiene algún plan de emergencia o evacuación al momento de una catástrofe?

*Sí, contamos con un manual para contingencias y un comité de personas que están capacitadas para atender emergencias.*

9. ¿Cómo ayuda Panifresh al medio ambiente?

Panifresh tiene una planta de tratamiento de aguas que ofrece un efluente apto para el vertimiento al alcantarillado público del agua utilizada para su proceso de producción. Además de que cuenta con toda una estrategia ambiental para un mejor uso de los recursos.

10. ¿Qué los hace diferentes a la competencia? Consideramos que nuestra cultura organizacional es la que nos da el plus frente a la competencia, tener asociados comprometidos con el servicio al cliente, es lo que hace noser los mejores.

La presente política está disponible para nuestros colaboradores en dos lugares físicos de nuestras instalaciones en conjunto con el Reglamento interno de trabajo, así también se encuentra publicada en nuestra página web en la sección de políticas, para que cualquiera de nuestros grupos objetivos externos, pueda encontrarla y de ser necesario avocarse a ella.

En Pani-Fresh nos mantenemos en constante mejora continua y como parte de ese proceso, anualmente se realiza una revisión de la presente política o cuando se de algún cambio significativo dentro de la organización, para que esta se mantenga actualizada y acorde a la realidad de la organización.