



# Política de marketing, publicidad y compromiso

## ÍNDICE

|   |   |
|---|---|
| 1. Propósito y Alcance (En línea con el Art. 4.3 del Manual de la Empresa)..... | 2 |
| 2. Compromiso con las Partes Interesadas.....                                   | 2 |
| 3. Integración en los Procesos del Sistema de Gestión.....                      | 2 |

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Esta política define las directrices para todas las actividades de marketing, publicidad, comunicación institucional y canales de interacción digital (incluyendo limerosario.com.ar) desarrolladas por o en nombre de LIME Rosario S.A.

El alcance está estrictamente delimitado a la prestación de servicios de higiene urbana, recolección de residuos sólidos urbanos, barrido y limpieza en la Zona Sur de la ciudad de Rosario, asegurando que cada mensaje emitido refleje fielmente la capacidad operativa real y los compromisos de sostenibilidad de la organización.

## 2. COMPROMISO CON LAS PARTES INTERESADAS

Reconocemos que nuestra comunicación impacta y debe responder a las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas clave:

- La Municipalidad de Rosario (cliente): garantizar una comunicación institucional alineada con las normativas locales, los pliegos de licitación y los valores de transparencia pública.
- La ciudadanía y los vecinos de Rosario (usuarios y comunidad): proveer información clara, oportuna y veraz sobre frecuencias, horarios de recolección y campañas de separación de residuos, fomentando una cultura de corresponsabilidad ambiental, así como amplificar publicaciones de nuestro cliente afines a nuestro propósito..
- El personal de LIME Rosario y subcontractistas: asegurar que la comunicación interna y externa promueva la seguridad y salud en el trabajo (SST), dignificando la labor de los recolectores y barrenderos.
- El medioambiente: utilizar la publicidad como un vehículo para reducir el impacto ambiental, minimizando el uso de soportes físicos no reciclables y mitigando el greenwashing.

## 3. INTEGRACIÓN EN LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El proceso de Marketing y Comunicación se gestiona como un proceso estratégico dentro del mapa de procesos de LIME Rosario S.A.

Para ello se establece que:

- Entradas controladas: toda campaña o información pública debe basarse en datos técnicos verificables provistos por los procesos operativos y ambientales (por ejemplo, métricas reales de ecoeficiencia, ahorro de agua en lavado de flota o rutas de seguimiento satelital).
- Salidas conformes: Los contenidos publicados en la web y medios deben pasar por un filtro de revisión para evitar promesas de servicio que el sistema operativo no pueda cumplir (prevención de salidas no conformes en las expectativas del cliente).
- Evaluación del desempeño: Se implementarán indicadores de eficacia del proceso de comunicación, midiendo el nivel de satisfacción del ciudadano y el impacto de las campañas en la reducción de minibasurales crónicos.

#### **4. LINEAMIENTOS DE PUBLICIDAD RESPONSABLE**

LIME Rosario S.A. se compromete a:

- Honestidad radical y evidencia (anti-Greenwashing) : no se utilizarán afirmaciones ambientales ambiguas, si comunicamos un "65% de ahorro de agua de lavado", este dato debe estar respaldado por las mediciones del proceso de gestión ambiental.
- Marketing consciente: nuestra comunicación busca enfocarse en educar a la población sobre la separación en origen (orgánicos, reciclables y restos).
- Inclusión y respeto: toda pieza de comunicación respetará la diversidad cultural, de género y social de la comunidad de Rosario, promoviendo un lenguaje claro, accesible y empático.
- Privacidad de datos: en limerosario.com.ar, los canales de reclamos y sugerencias protegerán estrictamente los datos de los ciudadanos, utilizándolos exclusivamente para la mejora continua del servicio de higiene.