

## Recepción de quejas

*Alcance: Clientes, Proveedores, Colaboradores, Comunidad*

### 1.- Objetivo

Este procedimiento establece un mecanismo accesible, transparente y seguro para que cualquier parte interesada incluyendo colaboradores, clientes, proveedores, socios, miembros de la comunidad y otras personas afectada pueda presentar quejas relacionadas con posibles impactos sociales, ambientales, laborales, éticos o de gobernanza derivados de las operaciones de Eosis.

Su propósito es garantizar la gestión responsable de preocupaciones, promover la mejora continua y asegurar una respuesta oportuna y justa.

### 2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las operaciones de Eosis, en México y en el extranjero, e incluye:

- Actividades internas.
- Proyectos de consultoría en curso.
- Interacciones con clientes y proveedores.
- Actividades de campo y auditorías.
- Cualquier situación donde se alegue un impacto negativo actual o potencial relacionado con la empresa.

### 3. Principios del Mecanismo

El procedimiento se rige por los siguientes principios:

1. Accesibilidad: Disponible públicamente en la página web de Eosis, en formatos y lenguaje claros.
2. Transparencia: Explica explícitamente cómo se presenta, procesa y resuelve una queja.
3. Seguridad: Garantiza la protección contra represalias para quien presenta la queja.

4. Confidencialidad: La información se maneja exclusivamente por el Comité designado.
5. Imparcialidad: Evaluación objetiva sin conflictos de interés.
6. Trazabilidad: Toda queja queda registrada para seguimiento y mejora continua.

#### 4. Definición de Queja

Una queja es cualquier preocupación o denuncia relacionada con:

- Conductas inapropiadas o trato indebido.
- Incumplimientos éticos o de valores corporativos.
- Riesgos o impactos negativos sociales, ambientales o de gobernanza.
- Prácticas laborales, discriminación o violación de derechos.
- Riesgos de corrupción o conflictos de interés.
- Situaciones observadas en proyectos, auditorías, visitas o interacciones con Eosis.

Las quejas pueden ser presentadas por cualquier persona afectada o con conocimiento legítimo del hecho.

#### 5. Canales para Presentar Quejas

Eosis pone a disposición los siguientes canales formales:

##### 5.1 Formulario Web Público

Disponible en: <https://forms.gle/hedsEdnfRGkERLWn8>

Permite presentar la queja de manera anónima u opcionalmente con datos de contacto.

##### 5.2 Correo Institucional Dedicado

admin@eosis.energy

Atendido por el Comité de Dirección

##### 5.3 Entrevista Directa (opcional)

Mediante cita con un miembro del Comité, cuando se considere necesario un acompañamiento.

## 6. Información Requerida para la Queja

Para permitir una investigación adecuada, se recomienda incluir:

- Descripción clara de la situación.
- Fecha o periodo en el que ocurrió.
- Lugar o proyecto relacionado.
- Personas involucradas, si aplica.
- Evidencia disponible (opcional).
- Datos de contacto (opcional).

Las quejas anónimas son aceptadas, siempre que incluyan información suficiente para su análisis.

## 7. Proceso de Gestión de Quejas

### 7.1 Recepción (0–2 días hábiles)

- El Comité recibe la queja a través de cualquiera de los canales oficiales.
- Se registra en el Sistema de Gestión de Quejas con un folio único ( smartsuite)
- Si la queja no es anónima, se envía acuse de recibo.

### 7.2 Evaluación Inicial (2–5 días hábiles)

- Se revisa la naturaleza de la queja y su elegibilidad conforme a este procedimiento.
- Se determina si requiere investigación interna, externa o escalamiento.

### 7.3 Investigación (5–15 días hábiles)

- Se recopila información mediante entrevistas, revisión documental y análisis del contexto.
- Se asegura la confidencialidad de todas las partes.

### 7.4 Determinación y Resolución (hasta 20 días hábiles)

- El Comité establece conclusiones y acciones correctivas.

- Estas pueden incluir:
  - medidas internas
  - ajustes operativos
  - capacitación
  - diálogo con el proyecto involucrado,
  - medidas disciplinarias,
  - notificación a autoridades si corresponde.

#### 7.5 Comunicación de Resultados

- Si la queja no es anónima, se comunica la resolución directamente a la persona.
- En casos de interés general, puede publicarse un comunicado sin información personal.

#### 7.6 Cierre y Registro

- Se documenta el caso en el Registro Oficial de Quejas.
- Se identifica si el caso ofrece oportunidades de mejora para procesos o políticas.

#### 8. Protección y No Represalias

Eosis garantiza que:

- Ninguna persona sufrirá represalias, sanciones o trato desfavorable por presentar una queja.
- Cualquier intento de represalia será investigado y sancionado conforme a las políticas internas.

#### 9. Responsables del Procedimiento

La administración de este procedimiento corresponde a:

Comité de Dirección - encargado de velar por la ética empresarial , integrado por representantes de:

- Dirección General

- Comité de Diversidad e Inclusión
- Desarrollo Organizacional
- ESG y Comunicación

Este Comité es responsable de:

- Recibir y evaluar las quejas.
- Ejecutar o supervisar las investigaciones.
- Determinar acciones correctivas.
- Revisar el mecanismo anualmente.

#### 10. Revisión y Mejora Continua

Este procedimiento se revisa cada año o cuando:

- Exista un cambio normativo o de estándar B Lab,
- Se detecten deficiencias,
- Surjan recomendaciones de stakeholders para su mejora.