

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.