



1. Generalidades

Para **KONFIRMA SAS** el procedimiento para la gestión de quejas y/o reclamos es concebido como una herramienta para el monitoreo y mejoramiento continuo en la relación entre la Empresa con sus grupos de interés, incluyendo grupos internos, como colaboradores en general, y externos, incluyendo vecinos y comunidades.

Este procedimiento busca que cualquier persona o grupo de interés pueda canalizar y expresar sus preocupaciones, quejas y/o reclamos, incluyendo aquellos que traten sobre asuntos relacionados con el respeto de los derechos humanos, y que **KONFIRMA SAS** pueda identificarlas, registrarlas, evaluarlas y brindar respuesta y soluciones oportunas que promuevan una relación sostenible y de confianza con la población y grupos de interés.

2. Objetivos

- Identificar las preocupaciones, quejas y/o reclamos de los grupos de interés a través de un procedimiento sencillo y accesible.
- Establecer el procedimiento para registrar, evaluar y responder a cualquier queja y/o reclamo recibido por una persona natural o jurídica y/o grupo de interés.
- Ofrecer un proceso claro y transparente a los potenciales reclamantes.
- Complementar y reforzar las relaciones comunitarias.
- Garantizar un plazo de respuesta oportuno.
- Asegurar la existencia de diferentes canales para la recepción y comunicación de las quejas y/o reclamos hacia **KONFIRMA SAS**, así como también enfoques de comunicación eficiente sobre la atención, evaluación y solución de estas.

La responsabilidad en la administración del Procedimiento para la Gestión de Quejas y/o

Reclamos será de la persona que ocupe el cargo de Profesional de Talento Humano, quien tendrá la obligación de velar por los principios que rigen este procedimiento. El Profesional de Talento Humano deberá informar a la Gerencia sobre la existencia de estas, y cuando sea necesario, involucrarlas en el proceso de evaluación, solución y respuesta de casos.

3. Alcance

- Este procedimiento se aplica a todas las quejas y/o reclamos que reciba el personal de **KONFIRMA SAS**, sus empresas contratistas y subcontratistas, en el marco de las actividades de la empresa, incluyendo sobre temas que se encuentran relacionados con el respeto y la garantía de los derechos humanos.
- Este procedimiento, sumado a otras instancias de interacción con los grupos de interés, permitirá a la Empresa identificar e informarse sobre las preocupaciones, quejas y/o reclamos respecto a sus actividades y dar respuesta oportuna a las mismas.
- Podrán presentar quejas y/o reclamos a **KONFIRMA SAS** toda persona natural o jurídica, o cualquier grupo de interés que haya sido o se sienta afectada por las actividades de la Empresa. **KONFIRMA SAS** también aceptará el ingreso quejas y/o reclamos de manera anónima, si lo prefiere el reclamante.
- Toda información recibida será tratada de forma confidencial, garantizando el resguardo de la identidad de las personas o grupos de interés que la realiza. El mantenimiento de la confidencialidad de los casos, busca la protección de los reclamantes y que las quejas y/o reclamos sean hechos de forma legítima y sin ningún tipo de presión externa. Queda abierta la opción de que la personas o entidad renuncie a la confidencialidad ofrecida. **KONFIRMA SAS** garantizará en todo momento que no se presenten represalias en contra de las personas, sean colaboradoras de la empresa o externas a la misma, que presenten quejas o reclamos mediante el mecanismo.



4. Enfoque

El procedimiento para la gestión de quejas y/o reclamos de la Empresa ha sido desarrollado dentro del marco del proyecto Humane-Biz, con base en las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (CFI), así como documentos como el Manual de Implementación de un Sistema de Gestión Ambiental y Social de la CFI y la Guía para Diseñar e Implementar Mecanismos de Reclamo para Proyectos de Desarrollo elaborado por la Compliance Advisor Ombudsman – CAO, para la gestión de reclamaciones. De igual manera, se observaron los estándares internacionales dispuestos en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, en especial los principios 29 y 31; en las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y Desarrollo OCDE para Empresas Multinacionales; y en el “Rights Compatible Grievance Mechanisms” del Corporate Social Responsibility Initiative de la Universidad de Harvard.

5. Publicidad de la Existencia del Mecanismo

La empresa comunicará activamente a sus grupos de interés tanto internos como externos la existencia y funcionamiento de este Mecanismo. El Reglamento será público y se encontrará en Pagina Web.

De igual manera, en la página web, intranet y correo electrónico se encuentra publicada la Comunicación de Existencia del Mecanismo, incluyendo los canales de acceso al mismo.

6. Descripción del Procedimiento

i. Paso 1. Recepción de queja



Toda persona o comunidad puede presentar una consulta, sugerencia y/o reclamo de manera verbal, por escrito o a través de telefonía móvil. Igualmente, la Empresa pondrá a disposición de sus colaboradores acceso directo al buzón virtual para PQRS en la página WEB así mismo en la firma de los correos electrónicos se encuentra un enlace directo a la herramienta para que así se de a conocer el mecanismo a gran parte de nuestros grupos de interés.

La persona que presenta la queja NO TIENE la carga de identificar si se trata de una situación de derechos humanos o no, esto debe ser calificado por la persona que recibe la queja, quien habrá recibido capacitación en derechos humanos.

En el registro de quejas o reclamos se tomará la información siguiente:

- Identificación completa del reclamante: Nombres, Apellidos y número de Documento Personal de Identificación (DPI).
- Datos de contacto del reclamante y número de teléfono en lo posible.
- Registro del lugar y fecha de ocurrencia del evento.
- Descripción general de la ocurrencia del evento (cómo y qué ocurrió).
- Evidencia gráfica u otra documentación disponible (Por ejemplo, audios, fotografías, mensajes de texto, capturas de pantalla, restos, etc.)

En el caso de las quejas y/o reclamos que se presenten de manera anónima, la información solicitada será la siguiente:

- Registro del lugar y fecha de ocurrencia del evento.
- Descripción general de la ocurrencia del evento (cómo y qué ocurrió).
- Evidencia gráfica u otra documentación disponible (Por ejemplo, audios, fotografías, mensajes de texto, capturas de pantalla, restos, etc.)

Ingreso de Información – Formulario de Consultas y/o Reclamos

Este formulario es la herramienta principal del procedimiento de quejas y/o

reclamos, puesto que es el documento que oficializa el inicio del proceso de investigación y, posteriormente, será la herramienta de gestión para informar al solicitante el estado de avance, incorporar observaciones, monitorear el proceso y, documentar los casos y aprendizajes (Formulario de Consultas y/o Reclamos disponible en Anexo 1).

Los canales de recepción disponibles son:

- **Entrega física**

Se podrán entregar consultas y reclamos directamente en las instalaciones de la Empresa.

- **Correo electrónico**

Por medio del correo electrónico lineaetica@konfirma.com.co las personas o grupos de interés podrán ingresar sus preocupaciones, quejas y/o reclamos. **KONFIRMA SAS** será responsable de asegurar el registro del caso y dar respuesta al reclamante sobre la recepción en correo electrónico en no más de 3 días hábiles.

- **Teléfono para recepción de quejas**

Se podrán comunicar al teléfono +57 3185713259 para hacer llegar sus quejas y/o reclamos.

ii. **Paso 2. Análisis de queja**

Una vez es recibida la queja o reclamo mediante cualquiera de los canales disponibles, será atendido formalmente por el Profesional de Talento Humano y la Gerencia General. Una vez registrado el reclamo, alguno de los dos responsables de la Empresa, se contactarán con el reclamante en no más

de 3 días hábiles para confirmar la recepción e informar el número de registro y los plazos generales del procedimiento en su conjunto.

Eventualmente, de acuerdo con el análisis, el reclamo podría ser derivado a otras áreas de la Empresa, siendo el Profesional de Talento Humano el responsable de identificar a las personas y áreas adecuadas para evaluar un caso y dar respuesta al mismo. el Profesional de Talento Humano debe monitorear su seguimiento en los plazos estipulados por el procedimiento.

- **KONFIRMA SAS** comunicará la decisión al reclamante en un plazo máximo de 4 semanas.
- **KONFIRMA SAS** podría solicitar al reclamante más información si en el análisis se ha considerado que la proporcionada no es suficiente para resolver.
- El reclamante tendrá la opción de apelar la decisión una sola vez más, ingresando nuevamente el reclamo.
- **KONFIRMA SAS** proporcionará toda la orientación disponible al reclamante si en el análisis se identifica que el caso no está relacionado con la Empresa para que pueda acudir a las instancias respectivas y resolver su caso.

Para los casos de quejas relacionadas con asuntos que tratan sobre la garantía de derechos humanos, los funcionarios encargados de resolverlas deben tener conocimientos en el tema.

En caso de evidenciarse que existen indicios sobre la ocurrencia de impactos a los derechos humanos que puedan constituir hechos delictivos según la normatividad nacional, la empresa remitirá la información sobre lo ocurrido a las autoridades pertinentes, no obstante que pueda continuar adelantando el trámite de respuesta previsto en el Mecanismo. En todo caso, se adoptarán las acciones pertinentes previendo la seguridad de las posibles víctimas y de los reclamantes.

Dentro del análisis que se haga de la queja se debe incluir un proceso mediante el cual la

persona de la empresa que resulte implicada pueda defenderse de las acusaciones que se le formulen, garantizando su derecho a la defensa y al debido proceso, al igual que a la inocencia. La persona se llamará a descargos, donde podrá presentar sus argumentos e incluir pruebas si así lo desea, para que la empresa pueda determinar de la mejor manera lo ocurrido. La persona que resulte involucrada podrá ser objeto de sanciones disciplinarias o incluso de despido, si la gravedad de los hechos así lo ameritan, como parte de las acciones de respuesta y remediación adoptadas por la empresa.

Reunión con interesados

Se podrá realizar una reunión con la o las personas interesadas para obtener detalles e insumos para una decisión final y se les informa sobre el plazo establecido para informarles sobre la resolución y el plan a ejecutar, en caso de que los interesados así lo acepten.

iii. Paso 3. Vinculación del peticionario y Solución

Se buscará una solución al caso de la siguiente manera:

Situación 1:

El tema que se presenta no tiene relación a los derechos humanos. En ese caso, se le brindará orientación o respuesta al peticionario con base en los demás procedimientos establecidos por la empresa o de manera general según el contenido de la consulta o reclamo.

Situación 2:

Se identifica que se presentó un impacto a los DDHH – Se adoptarán medidas para responder impacto. Para esto, deben adoptarse medidas para prevenir o mitigar la repetición del impacto hacia el futuro, y remediar el daño ocasionado. Para la remediación, las medidas a adoptarse podrán ser de restitución, indemnización

y/o satisfacción.

Situación 3:

Se identifica que existe la posibilidad de que se presente un impacto en el futuro.
Para esto, se adoptarán medidas de prevención o mitigación.

Situación 4:

No existe claridad de que haya un impacto potencial o real. Para ello, se le informará al peticionario siempre que la queja no haya sido anónima y se le dará la oportunidad de presentar nueva evidencia o explicar por qué considera que sí existe una situación relacionada con impactos a los DDHH.

Información y diálogo con el peticionario

- ANTES DE ADOPTAR LA DECISIÓN DEFINITIVA, se debe informar a todos los interesados (reclamante y personal de la empresa) sobre el estado de avance de la gestión.
- En todo caso, debe socializarse la decisión que se está considerando, antes de adoptarse de manera definitiva, con el peticionario (siempre que la queja no sea anónima) y buscarse una solución con la que todas las partes se encuentren de acuerdo, en la medida en la que esto sea posible. Si no es posible lograr un acuerdo absoluto, se debe buscar dar una solución lo más ajustada a lo que el reclamante requiere y/o a lo que la ley y la jurisprudencia disponen en casos similares, si se cuenta con esta información.
- Deberá comunicarse formalmente la solución final adoptada al peticionario dentro del plazo de máximo 4 semanas después de la recepción de la queja o reclamación.

El responsable de la implementación o adopción de la medida correctiva es el responsable además de informar, monitorear y documentar a cerca del cumplimiento de la solución, disponiendo de herramientas de gestión y control para dichas tareas, al igual que sobre las medidas de no-repetición. Para esto, deberá llenar un Formulario de Reclamación por cada queja presentada y alimentar la Matriz de Quejas y Reclamos.

iv. Paso 4. Monitoreo

Este monitoreo implica:

- Llevar un registro de las quejas y reclamos recibidos
- Llevar un registro de los arreglos.
- Identificar estándares y criterios para ser utilizados en la resolución de casos similares que pudieran darse en el futuro.
- Monitorear los tiempos de implementación.

De igual manera, se mantendrá una tabla actualizada que incluya, como mínimo: el tema del reclamo, la fecha de recepción, el trámite dado a la solicitud y el estado en el que éste se encuentra, acciones adoptadas, personal responsable, acuerdos finales logrados y el estado de cumplimiento de los mismos.

v. Paso 5. Inclusión del asunto en la Matriz de Impactos y en el Plan de Acción para la Prevención, Mitigación y Remediación de la empresa

Deberá incluirse el riesgo o impacto identificado en la matriz de impactos de la empresa que fue elaborada en la Etapa 4 – Integración de Hallazgos, identificando el tipo de derecho impactado, grupo de interés, asunto, y acción de respuesta



pertinente.

7. CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO

VERSIÓN	ELABORÓ	REVISADO	APROBADO
00	Lina Marcela Correa Giraldo Profesional de Talento Humano 01/12/2025	Lina Marcela Correa Giraldo Profesional de Talento Humano 01/12/2025	Esther Elena Osorio Flórez Representante Legal 01/12/2025