



Política de quejas y denuncias de Grupo Stakeholders

1. Objetivo

Grupo Stakeholders promueve una cultura basada en la ética, la transparencia, el respeto por los derechos humanos y la integridad empresarial.

Este canal permite que cualquier grupo de interés pueda comunicar, de manera confidencial o anónima, situaciones que puedan representar incumplimientos a nuestro [Código de Ética](#), principios editoriales, políticas internas o compromisos de sostenibilidad.

2. Alcance

Esta política aplica a todas las áreas, procesos y colaboradores de Grupo Stakeholders, así como a sus relaciones con aliados estratégicos y comunidades. Pueden utilizar este canal:

- Colaboradores
- Clientes
- Proveedores
- Consultores
- Empresas aliadas
- Entrevistados
- Lectores
- Público en general

3. Definiciones

- **Queja o reclamación:** manifestación de inconformidad, irregularidad o presunta afectación relacionada con las actividades, productos, servicios o conducta de Grupo Stakeholders o de su personal.
- **Canal ético:** conjunto de medios habilitados por la empresa para recibir quejas de forma segura y confidencial.
- **Parte interesada (stakeholder):** persona natural o jurídica que se relaciona con la empresa y puede verse afectada por sus decisiones u operaciones.
- **Confidencialidad:** tratamiento reservado de la identidad del denunciante y de la información compartida, limitado a quienes deban conocerla para gestionar el caso.



4. Canales habilitados

Grupo Stakeholders pone a disposición los siguientes canales, que podrán ampliarse según se requiera:

- Formulario web de denuncias, disponible en el sitio institucional, con opción de envío anónimo.
- Línea ética, gestionado por el área de Cumplimiento.
- Cláusulas de resolución de conflictos incorporadas en contratos con proveedores y clientes.

5. Procedimiento

a) Recepción

Toda queja recibida por cualquiera de los canales habilitados se registra en un plazo máximo de 7 días hábiles, asignando un número de caso único que permite su seguimiento sin necesidad de revelar la identidad del denunciante.

b) Admisibilidad

El área de Cumplimiento evalúa si la queja cumple con los criterios de admisión (relación con la actividad de la empresa, información suficiente para su análisis). En un plazo máximo de 10 días hábiles se comunica al denunciante, cuando sea posible, si el caso fue admitido o los motivos de su no aceptación.

c) Investigación

Los casos admitidos son investigados por el área de Cumplimiento o por un tercero independiente cuando el caso involucre personas vulnerables, conflictos de interés o alta sensibilidad. La investigación debe:

- Definir con claridad quién participará en su desarrollo.
- Solicitar consentimiento antes de compartir información con terceros.
- Mantener la confidencialidad de todas las partes involucradas.
- Documentar hallazgos y evidencias de forma objetiva.

d) Resolución y comunicación

Una vez concluida la investigación, se define una resolución y se comunica al denunciante (si se identificó o dejó medio de contacto) el resultado del proceso, las medidas adoptadas o, en su caso, las razones por las que no se encontró mérito para actuar. El plazo total del proceso, desde la admisión hasta la comunicación de la resolución, no debe exceder los 30 días hábiles, salvo casos de alta complejidad, que deberán justificarse y comunicarse al denunciante.

e) Cierre y registro



Cada caso se documenta en el registro interno de gestión de denuncias, indicando categoría, fechas, estado y resolución, con fines de trazabilidad.

6. Roles y responsabilidades

Alta Dirección / Directorio	Supervisa la efectividad del canal ético y aprueba esta política y sus actualizaciones.
Área de Cumplimiento	Administra el canal, evalúa admisibilidad, coordina investigaciones y da seguimiento a cada caso.
Jefaturas y líderes de equipo	Difunden el canal entre sus equipos y colaboran con la investigación cuando sea requerido.
Todo el personal	Conoce y utiliza el canal de forma responsable, y respeta la confidencialidad de los casos en curso.

7. Confidencialidad y protección de datos

La información recopilada a través del canal ético se almacena en un sistema de acceso restringido, separado de las bases de datos comerciales de la empresa. Solo el personal autorizado del área de Cumplimiento, y terceros independientes cuando corresponda, pueden acceder a los detalles de un caso. Esta política se articula con la Política de Protección al Denunciante para garantizar que ninguna persona sufra represalias por utilizar el canal.

8. Vigencia y revisión

Esta política entra en vigor a partir de su aprobación y será revisada al menos una vez al año, o antes si se identifican cambios normativos, recomendaciones de B Lab Global u oportunidades de mejora.