PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

GREENING
Gestión Ambiental y Sostenibilidad

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 2
2. OBJETIVO 2
3. ALCANCE DE ESTE PROCEDIMIENTO 2
4. DEFINICIONES RELEVANTES 3
5. PRINCIPIOS POR LOS QUE SE RIGE 4
6. RESPONSABLE DESIGNADO PARA LA GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y/0 RECLAMOS 5
7. CRITERIOS DE ACEPTACIÓN O RECHAZO 6
8. PROTECCIÓN SOBRE REPRESALIAS 7
9. MEDIDAS DE PROTECCIÓN IMPLEMENTADAS 7
10. PROCEDIMIENTOS Y CANAL DE DENUNCIA 8
11. CANAL DE DENUNCIA 8
12. FACILITACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y MEJORA CONTINUA 9
13. APROBACIÓN Y VIGENCIA 10

Documento de uso interno · Greening SpA · Prohibida su reproducción sin autorización

1. INTRODUCCIÓN

Greening SpA (en adelante, "Greening") reafirma su compromiso con la transparencia, la ética corporativa, la participación de las partes interesadas y la mejora continua. Para ello, pone a disposición mecanismos accesibles y confiables que permiten a cualquier persona, interna o externa, presentar denuncias, quejas y/o reclamos, relacionadas con impactos sociales, ambientales o de gobernanza.

2. OBJETIVO

Establecer un marco claro, transparente y accesible para la recepción, evaluación, investigación, resolución y registro de denuncias, quejas y sugerencias, garantizando:

- Protección de las personas denunciantes.
- Imparcialidad en la gestión.
- Confidencialidad de la información.
- Trazabilidad del proceso.
- Prevención y sanción de cualquier forma de represalia contra quienes utilicen el sistema.
- Mejora continua del desempeño organizacional.

3. ALCANCE DE ESTE PROCEDIMIENTO

Este procedimiento aplica a:

- Personas Trabajadoras de Greening.

Documento de uso interno · Greening SpA · Prohibida su reproducción sin autorización

- Clientes.
- Proveedores y contratistas.
- Comunidades y organizaciones del entorno.
- Cualquier otra parte interesada vinculada directa o indirectamente a las actividades de Greening.

4. DEFINICIONES RELEVANTES

- **Canal de denuncias:** Medios a través de los cuales las personas trabajadoras, clientes, proveedores, prestadores de servicios y otras partes interesadas, pueden realizar sus denuncias, quejas y/o reclamos, frente a posibles incumplimientos al Código de Ética, políticas, procedimientos y demás normas internas. Adicionalmente, a través del canal de denuncias, las partes interesadas pueden realizar sus sugerencias y comentarios.
- **Denuncia**: Puesta en conocimiento de una conducta o situación cuestionable inadecuada o de aparente incumplimiento a la legislación vigente, Código de Ética, políticas, procedimientos y demás normas internas.
- **Denunciante:** Persona natural o jurídica que, mediante el uso de los conductos establecidos y regulares, puede revelar o poner en conocimiento posibles transgresiones a la legislación vigente, Código de Ética, políticas, procedimientos y demás normas internas.
- **Mala Práctica:** Conducta profesional indebida, ilegal o negligente. El término incluye delitos criminales, incumplimientos de obligaciones legales, errores judiciales, daños a la salud y seguridad, daños medioambientales, encubrimiento de cualquiera de las prácticas anteriores.

Documento de uso interno · Greening SpA · Prohibida su reproducción sin autorización

- **Queja y/o Reclamo:** Se entiende por queja, una reclamación o disconformidad hecha contra Greening o sus personas trabajadoras, por una supuesta actuación contraria a los valores y/o compromisos adoptados. Las quejas pueden estar relacionadas con las actividades desarrolladas, con la conducta de las personas trabajadoras o con cualquier acción que no sea coherente con los ideales o valores de Greening.

- **Represalia:** Se entiende por represalia cualquier acción u omisión que genere un perjuicio directo o indirecto, incluyendo, pero no limitado a: despido, sanciones, amenazas, hostigamiento, discriminación, cambios injustificados en condiciones laborales o contractuales, o cualquier trato desfavorable.

5. PRINCIPIOS POR LOS QUE SE RIGE

- **Transparencia**: Greening se compromete a informar a todos los grupos de interés sobre el procedimiento de gestión de denuncias, quejas y sugerencias.

- **Accesibilidad:** Se favorecerá la comunicación con los grupos de interés, por ello, los mecanismos para presentar quejas y sugerencias serán claros y de fácil acceso para todas las personas interesadas. Se habilitarán los canales de comunicación oportunos para la presentación de quejas.

- **Respeto Mutuo:** Todas las personas que realicen una queja o sugerencia serán tratadas con respeto, independiente del motivo de su queja o sugerencia.

- **Buena fe:** Se asume que las personas, los datos proporcionados y/o las situaciones que se describan en una denuncia, queja o sugerencia, tienen por objetivo el bienestar superior y mejorar el desempeño y las actuaciones futuras de Greening. Además, se tratarán los datos personales aportados, en cumplimiento con la Política de Privacidad de Datos de Greening.

Documento de uso interno · Greening SpA · Prohibida su reproducción sin autorización

- **Imparcialidad:** Greening gestionará todas las quejas y sugerencias que se reciban de forma objetiva, para ello, en los casos que se requiera una resolución o investigación extensa se formará una comisión interna, quedando excluidas las personas que tengan cualquier conflicto de interés en el caso.

- **Respuesta rápida:** Greening gestionará todas las sugerencias, quejas con la máxima rapidez y se informará a la persona que presente la queja, en caso de identificarse, de su resolución o el estado del trámite con la mayor prontitud posible.

- **Mejora continua:** Se entiende que la gestión de quejas y sugerencias forma parte del proceso de mejora continua y aprendizaje de Greening.

- **No represalia:** Greening garantiza que ninguna persona será objeto de represalias por reportar de buena fe una situación a través de los canales establecidos.

6. RESPONSABLE DESIGNADO PARA LA GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

Greening designa formalmente a la Gerenta de Operaciones Sostenibles (GOS) como el responsable de la administración del Sistema de Gestión de Denuncias, Quejas y/o Reclamos. Sus responsabilidades incluyen:

- Supervisar la recepción, registro y evaluación inicial de todas las denuncias.
- Dirigir o delegar la investigación, garantizando imparcialidad y confidencialidad.
- Coordinar entrevistas, recopilación de antecedentes y análisis de la información.
- Emitir el Informe de Resolución y comunicar los resultados al denunciante, cuando sea posible.
- Asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos en este procedimiento.
- Mantener los registros y archivos del sistema por el período definido.

Documento de uso interno · Greening SpA · Prohibida su reproducción sin autorización

- Velar por la protección del denunciante y la prevención de represalias durante todo el ciclo del caso.
- Reportar periódicamente al Gerente General y Sostenibilidad (GGS) sobre el funcionamiento del sistema y las oportunidades de mejora.
- En caso de conflicto de interés, la GOS delegará sus funciones en el GGS o en una comisión interna imparcial designada para tal efecto.

7. CRITERIOS DE ACEPTACIÓN O RECHAZO

ACEPTACIÓN: Una denuncia será aceptada cuando:

- Describe hechos concretos, verificables o plausibles.
- Se relaciona con actividades, decisiones o impactos de Greening o sus Personas Trabajadoras.
- Sugiere un posible incumplimiento legal, ético, ambiental, laboral o de gobernanza.
- Contiene información suficiente para iniciar una verificación, aun si es anónima.

RECHAZO: Una denuncia podrá ser rechazada cuando:

- No presenta antecedentes mínimos para iniciar una revisión.
- Se refiere a hechos no vinculados a Greening.
- Contiene información manifiestamente falsa, incoherente o malintencionada.
- Corresponde a consultas o solicitudes que no constituyen denuncias (se derivarán al canal adecuado).

Documento de uso interno · Greening SpA · Prohibida su reproducción sin autorización

Cuando sea posible, Greening informará al denunciante las razones del rechazo dentro de los plazos establecidos.

8. PROTECCIÓN SOBRE REPRESALIAS

Greening prohíbe estrictamente cualquier forma de represalia contra las personas que, de buena fe, presenten denuncias, quejas y/o reclamos a través del canal establecido, así como contra quienes participen en procesos de investigación.

9. MEDIDAS DE PROTECCIÓN IMPLEMENTADAS

Para garantizar la protección efectiva de los denunciantes y otras partes involucradas, Greening implementa los siguientes controles:

Confidencialidad reforzada: La identidad del denunciante será protegida en todas las etapas del proceso y sólo será conocida por las personas estrictamente necesarias para la gestión del caso.

Posibilidad de denuncias anónimas: Se permite la presentación de denuncias sin identificación del denunciante, asegurando su evaluación bajo los mismos criterios que una denuncia identificada.

Acceso restringido a la información: Los registros, antecedentes y evidencias asociados a cada caso serán almacenados en sistemas protegidos con acceso limitado únicamente a los responsables designados del proceso.

Gestión de conflictos de interés: Cualquier persona que pueda tener relación con los hechos denunciados será excluida automáticamente del proceso de investigación y toma de decisiones.

Documento de uso interno · Greening SpA · Prohibida su reproducción sin autorización

Monitoreo posterior al cierre: En los casos que corresponda, se realizará seguimiento posterior al cierre de la denuncia para detectar posibles represalias o situaciones adversas relacionadas.

10. PROCEDIMIENTOS Y CANAL DE DENUNCIA

El procedimiento se compone de seis etapas, según se detalla a continuación.



11. CANAL DE DENUNCIA

Formulario “Canal de Denuncias, Quejas y/o Reclamos”:

Canal de Denuncias, Quejas y Reclamos – Greening SpA: Rellenar formulario

12. FACILITACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y MEJORA CONTINUA

Greening se compromete a:

- Mantener canales accesibles, visibles y simples.
- Capacitar anualmente a las Personas Trabajadoras sobre el uso del canal.
- Revisar periódicamente la eficacia del sistema de denuncias.
- Publicar un informe anual de gestión de denuncias con datos agregados sobre:
  - ✓ Número de denuncias.
  - ✓ Tipologías.
  - ✓ Tiempos de respuesta.
  - ✓ Medidas implementadas.
  - ✓ Aprendizajes.

Documento de uso interno · Greening SpA · Prohibida su reproducción sin autorización

13. APROBACIÓN Y VIGENCIA

La Gerencia General de Greening, revisó, validó y aprobó este procedimiento, ratificando su compromiso con los principios, lineamientos y responsabilidades que en ella se establecen. En particular el GGS asume la responsabilidad de:

- Garantizar la implementación efectiva del sistema de gestión de denuncias.
- Velar por la independencia, imparcialidad y confidencialidad del proceso.
- Asegurar la existencia de mecanismos de protección contra represalias.
- Supervisar el desempeño del sistema mediante la revisión de informes periódicos.
- Promover una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y la rendición de cuentas.

El procedimiento rige desde su fecha de aprobación y se revisará periódicamente, o ante cambios relevante en la Empresa, para asegurar su vigencia y mejora continua.

- **Nombre:** David González Cabezas
- **Cargo:** Gerente General y de Sostenibilidad
- **Fecha:** 22/07/2026
- **Firma:** 