



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS

1. PROPÓSITO Y ACCESIBILIDAD

Este procedimiento garantiza que todas nuestras partes interesadas dispongan de un mecanismo seguro para expresar inquietudes y buscar soluciones a posibles impactos negativos.

- **Disponibilidad:** Este procedimiento y su formulario de ingreso están disponibles de manera permanente en nuestra página web oficial www.smartmining.biz •
- **Accesibilidad:** El sistema está diseñado en lenguaje sencillo y formatos accesibles (lectura fácil) y se encuentra disponible en **Español**.

2. CRITERIOS DE ADMISIÓN DE QUEJAS

Para que una comunicación sea admitida y procesada bajo este protocolo, debe cumplir con los siguientes criterios:

- **Identificación del Impacto:** La queja debe referirse a un hecho, acción u omisión de la empresa que afecte negativamente los derechos, el bienestar o los intereses legítimos del reclamante o su entorno.
- **Relación con la Empresa:** Debe involucrar a colaboradores, proveedores, procesos operativos o productos/servicios de la empresa.

- **Veracidad Mínima:** Debe aportar antecedentes básicos (qué, cuándo, dónde) que permitan iniciar una indagación.

Criterios de Rechazo: Si una queja no es aceptada, la empresa **explicará formalmente por escrito al remitente los motivos específicos de la no admisión** en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

3. PASOS DEL PROCESO Y PLAZOS PREVISTOS

La empresa se compromete a gestionar cada reclamación con agilidad bajo el siguiente cronograma:

Paso	Acción de la Empresa	Plazo
1. Recepción	Registro y envío de acuse de recibo al interesado.	5 días hábiles
2. Evaluación	Análisis de admisibilidad y comunicación de aceptación o rechazo.	15 días hábiles
3. Investigación	Recopilación de evidencias, entrevistas y análisis de causa raíz.	30 días hábiles
4. Resolución	Propuesta de solución y comunicación del resultado final.	15 días hábiles (post investigación)

4. COMUNICACIÓN DURANTE EL PROCESO

La empresa no dejará al reclamante en la incertidumbre. Se mantendrá una **comunicación periódica** mediante las siguientes acciones:

- **Actualizaciones de Estado:** Se notificará al interesado al inicio de la investigación y ante cualquier extensión justificada de los plazos.
- **Confirmación de Resolución:** Una vez acordada la solución, se enviará una notificación formal de "Cierre de Caso" solicitando la conformidad del interesado.

5. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y TOMA DE DECISIONES

La resolución de las quejas se gestionará bajo un enfoque de eficiencia operativa, utilizando medios digitales como canal primario para optimizar el tiempo de respuesta y asegurar que exista un respaldo por escrito de cada interacción.

Toda comunicación, aclaración o propuesta de solución se realizará de manera escrita y remota, principalmente a través de correo electrónico o la plataforma web de gestión de quejas. Esto garantiza la rapidez y permite que ambas partes tengan un registro histórico de lo acordado sin necesidad de coordinar reuniones presenciales o llamadas telefónicas. En casos excepcionales donde la complejidad lo requiera, se podrá proponer una videoconferencia breve, siempre con una agenda previa y un acta digital de acuerdos.

Independientemente del canal, la empresa buscará:

1. Reparación: Ejecutar acciones correctivas inmediatas (ej. anular un cobro, corregir un dato, pedir disculpas formales).
2. Mitigación: Aplicar medidas de corto plazo para detener el impacto negativo detectado.
3. Prevención: Actualizar el proceso interno correspondiente para evitar la recurrencia del problema.

Control de Conflicto de Intereses

Para garantizar la imparcialidad, el proceso de toma de decisiones seguirá estas reglas:

- Ninguna persona mencionada en la queja o que tenga una relación directa de dependencia con los involucrados podrá participar en la investigación o resolución. - Si la queja involucra a la Alta Dirección, la investigación será delegada a un tercero externo o a un comité independiente para asegurar la objetividad absoluta.

6. REGISTRO Y TRANSPARENCIA

Para asegurar la operatividad del sistema, la empresa implementa los siguientes controles:

- **Matriz de Responsabilidades:** par asignar las quejas según su naturaleza - **Registro Maestro** de fecha de recepción, clasificación, responsable asignado, acciones tomadas, fecha de respuesta y fecha de cierre.

El responsable de gestión es el Gerente General de Smartmining, don **Carlos Carrillo Álvarez**. Será el encargado de recibir, monitorear, gestionar y asegurar la correcta ejecución del procedimiento y reportarlo al Directorio.

El Gerente presentará al máximo órgano de gobierno un resumen con el volumen de quejas, categorías y estados de resolución (o confirmación de "cero quejas") cada tres meses.

Se publicará en la web o reporte de sostenibilidad estadísticas básicas sobre la gestión de quejas anual.

7. NO REPRESALIAS Y PROTECCIÓN

SMARTMINING garantiza la protección total de las partes interesadas que planteen quejas de buena fe.

En línea con el código de conducta de la empresa, se prohíbe explícitamente cualquier forma de represalia, hostigamiento, despido, degradación o discriminación derivada del uso de este canal. Cualquier colaborador que intente identificar a un denunciante anónimo o tome represalias contra un reclamante será sancionado según el **Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS)** de la empresa.

El reclamante tiene el derecho de solicitar expresamente que su identidad se mantenga bajo estricta reserva durante la investigación. No se compartirá información personal con terceros sin el consentimiento previo y explícito de la persona afectada

8. REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

El presente procedimiento será revisado de manera integral cada **12 meses**. No obstante, se realizará una revisión extraordinaria si se detecta un fallo en la seguridad de los datos, un cambio en la normativa legal vigente o una baja efectividad en la resolución de casos.

La revisión anual se basará en el análisis de datos recopilados en el Tablero de Gestión, considerando:

- El tiempo promedio de respuesta versus los plazos prometidos.
- El nivel de satisfacción de los reclamantes con el proceso (no necesariamente con el resultado).
- La recurrencia de tipos de quejas (identificación de fallas sistémicas).