



GRUPO LA CUMBRE

# PROTOCOLO DE PRESENTACIÓN Y SOLUCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

# 01 | Objetivo

El presente documento establece el procedimiento que permite a los grupos de interés (colaboradores, proveedores, clientes, aliados estratégicos, y comunidad en general) presentar quejas o denuncias relacionadas con las actividades, prácticas o comportamientos de Grupo La Cumbre.

Su finalidad es garantizar una gestión **transparente, justa y confidencial** de todas las quejas recibidas, asegurando la protección contra represalias a las personas que las presenten.

# 02 | Alcance

Este procedimiento aplica a todas las operaciones, áreas y niveles jerárquicos de Grupo La Cumbre, así como a cualquier tercero vinculado a la empresa por relaciones contractuales o comerciales.

# 03 | Motivos de Aceptación de una Queja

Grupo La Cumbre considerará como **queja válida** toda comunicación que cumpla con uno o más de los siguientes criterios:

- Alegaciones sobre incumplimientos de políticas internas, códigos de conducta o normas éticas de la empresa.
- Señalamientos de trato injusto, discriminación, acoso, abuso de poder o conflictos de interés.
- Infracciones relacionadas con normativas legales, laborales, ambientales o de seguridad.
- Cualquier situación que pueda generar impactos negativos para colaboradores/as, comunidades o medio ambiente vinculados con las actividades de Grupo La Cumbre.
- Falta de cumplimiento en compromisos asumidos con grupos de interés (por ejemplo, retrasos, negligencia, mala atención o incumplimiento contractual).

Grupo La Cumbre no aceptará como quejas:

- Comentarios anónimos sin información suficiente para ser investigados.
- Reclamaciones no relacionadas con las operaciones o el ámbito de responsabilidad de Grupo La Cumbre.
- Cuestiones personales sin relación directa con la empresa.

En caso de no aceptación, se informará al remitente explicando los motivos de dicha decisión (ver punto 8).

## 04 | Canales de Presentación de Quejas

Los grupos de interés pueden presentar quejas o denuncias a través de los siguientes medios:

**Correo electrónico** [lacumbre@lacumbre.com.ar](mailto:lacumbre@lacumbre.com.ar)

**Formulario web** disponible en la sección de contacto del sitio web de Grupo La Cumbre.

**Teléfono** 0800 777 6061

**Buzón de sugerencias App Humand** portal en la App Humand para que los colaboradores puedan presentar sus quejas, reclamos o denuncias.

Todas las quejas deben incluir, en la medida de lo posible:

- Descripción detallada del hecho.
- Fecha y lugar de ocurrencia.
- Personas involucradas (si se conocen).
- Evidencias o documentación de respaldo.

Se aceptan quejas anónimas, siempre que contengan información suficiente para su investigación.

## 05 | Pasos del Proceso de Queja y Plazos de Gestión

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO MÁXIMO
<b>Recepción y registro</b>	Se recibe la queja, se asigna un número de referencia y se confirma la recepción al denunciante (si no es anónimo).	Area de atención al cliente/RRHH	5 días hábiles
<b>Evaluación de admisibilidad</b>	Se revisa si la queja cumple los criterios de aceptación (ver sección 3).	Area de atención al cliente/RRHH	10 días hábiles
<b>Investigación</b>	Se recopilan pruebas, se entrevista a las partes y se elabora un informe.	Area de atención al cliente/RRHH	30 días hábiles
<b>Revisión y decisión</b>	El jefe de área analiza el informe y determina la resolución o medidas correctivas.	Area de atención al cliente/RRHH	10 días hábiles
<b>Comunicación de resultados</b>	Se comunica la resolución al denunciante y se archiva el caso.	Area de atención al cliente/RRHH	5 días hábiles

## 06 | Protección contra Represalias

Grupo La Cumbre prohíbe estrictamente cualquier forma de **represalia, intimidación o discriminación** hacia las personas que presenten quejas de buena fe.

Para garantizarlo, se establecen los siguientes controles:

- Confidencialidad absoluta de la identidad del denunciante.
- Acceso restringido a la información del expediente.
- Seguimiento por parte del Comité de Sustentabilidad para detectar posibles actos de represalia.
- Aplicación de medidas disciplinarias contra quienes incurran en represalias.

## 07 | Facilitación de la Resolución

Grupo La Cumbre promueve una resolución **justa, rápida y transparente**, asegurando que:

- Se analicen todos los elementos objetivos del caso.
- Se escuche a las partes implicadas.
- Se adopten medidas correctivas o preventivas cuando corresponda.
- Se propongan acciones de mejora institucional para evitar la repetición del problema.

El objetivo es restaurar la confianza entre la empresa y los grupos de interés afectados.

## 08 | Comunicación con el Denunciante

La empresa responderá a las quejas de una de las siguientes formas:

### a) Cuando la queja es aceptada:

- Se informará al demandante sobre la admisión de su queja.
- Se le comunicará periódicamente el estado del proceso (inicio de investigación, análisis, resolución).
- Se confirmará por escrito cuando la queja haya sido resuelta, indicando las acciones adoptadas.

### b) Cuando la queja no es aceptada:

- Se notificará al remitente los motivos de la no aceptación, explicando por qué el asunto no cumple con los criterios definidos.

## 09 | Seguimiento y Mejora Continua

Grupo La Cumbre revisará anualmente el presente procedimiento para garantizar su eficacia y actualizarlo conforme a las mejores prácticas en ética empresarial, cumplimiento normativo y sostenibilidad.

