

	POLITICA DE GRUPO ENTREGAS	FECHA: DICIEMBRE 2025
	TRATAMIENTO DE DENUNCIAS Y RECLAMOS INTERNOS Y EXTERNOS POLLEG002	REVISIÓN: V. 01

1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo claro, accesible y transparente para la recepción, gestión, análisis y resolución de quejas y denuncias presentadas por partes interesadas internas y externas de Grupo Entregas, relacionadas con impactos sociales, ambientales, éticos, de cumplimiento normativo o de conducta empresarial, garantizando la confidencialidad, la protección frente a represalias y una respuesta oportuna y fundamentada.

Este mecanismo es independiente de otros instrumentos contractuales u operativos de la organización, sin perjuicio de que pueda articularse con ellos cuando corresponda.

2. ALCANCE

Esta política aplica a:

- Todos los colaboradores de GRUPO ENTREGAS.
- Todas las partes interesadas internas y externas de GRUPO ENTREGAS
- Todos los Asociados de Negocio que hayan suscrito el Acuerdo de Seguridad.
- Clientes y usuarios finales.
- Cualquier tercera parte que pueda evidenciar un incumplimiento a los compromisos de seguridad, ética, ambiente o derechos humanos establecidos por el marco normativo y legal aplicable.

	POLITICA DE GRUPO ENTREGAS	FECHA: DICIEMBRE 2025
	TRATAMIENTO DE DENUNCIAS Y RECLAMOS INTERNOS Y EXTERNOS POLLEG002	REVISIÓN: V. 01

3. DEFINICIONES

- **Partes interesadas:** Personas, grupos u organizaciones que pueden afectar o ser afectadas por las actividades y decisiones de Grupo Entregas, incluyendo a clientes, empleados, inversores/accionistas, proveedores, la comunidad local, el gobierno y competidores, con intereses que van desde beneficios financieros hasta el impacto social y ambiental.
 - **Partes interesadas internas:**
 - Empleados y Directivos
 - Accionistas/Propietarios/Socios
 - **Partes interesadas externas:**
 - Clientes
 - Proveedores
 - Gobierno y Reguladores
 - Comunidad Local y Sociedad.
 - Competidores
 - Bancos y Acreedores
 - Medios de Comunicación y Sindicatos
- **Denuncia Interna:** Reporte presentado por uno o varios colaboradores de GRUPO ENTREGAS sobre conductas o situaciones que ocurran dentro de la organización y que consistan en un incumplimiento del código de ética, el incumplimiento del marco normativo y legal aplicable o una mala práctica operativas interna.
- **Denuncia Externa:** Reporte presentado por partes interesadas externas de Grupo Entregas relacionado con:
 - a) Incumplimientos del marco normativo y legal aplicable.
 - b) Violaciones a estándares de seguridad (BASC/ISO 27001,...), protección de datos, compromisos ambientales o sociales dentro de la cadena de suministro.
 - c) Actividades ilícitas que involucren a la cadena de valor de Grupo Entregas.

	POLITICA DE GRUPO ENTREGAS	FECHA: DICIEMBRE 2025
	TRATAMIENTO DE DENUNCIAS Y RECLAMOS INTERNOS Y EXTERNOS POLLEG002	REVISIÓN: V. 01

- **Reclamo Interno:** Solicitud emitida por personal de la empresa relacionada con inconformidades relacionadas a las prácticas y las actividades diarias de la empresa.
- **Reclamo Externo:** Solicitud relacionada con fallas en servicios, atención al cliente, entrega de paquetes, facturación, u otros aspectos operativos y comerciales no directamente vinculados a incumplimientos graves del Acuerdo de Seguridad o del Código de Ética.
- **Incumplimiento Interno:** Incumplimiento de las políticas empresariales y el marco normativo y legal aplicable relacionado al accionar de las partes interesadas internas de Grupo Entregas, ya sea durante la jornada laboral o fuera de ella.
- **Incumplimiento Externo:** Incumplimiento de procesos, políticas y códigos empresariales, acuerdos de seguridad, y marco normativo y legal aplicable por parte de las partes interesadas externas de Grupo Entregas.
- **Denuncia válida:** Reporte de denuncia que cuente con la siguiente información:
 - Narración Detallada de los Hechos
 - Datos de los Involucrados
 - Ubicación y Temporalidad: Dónde y cuándo ocurrieron los hechos (pueden ser aproximados)
 - Evidencia (si es posible en caso de ser denuncias anónima)
 - Motivos y Circunstancias: Motivo por el cual se considera un incumplimiento, delito o irregularidad.
 - Datos para Contacto (Opcional en caso de denuncias anónimas)
 - Enfoque en la Acción: Dirección de la denuncia a la autoridad competente a través de canales de denuncia anónima/confidencial formalizados.
- **No se considerará como una denuncia:**
 - Quejas anónimas sin referencia a un hecho concreto o realizada a través de un canal no oficial formalizado.
 - Consultas generales sobre servicios, tarifas o trámites.

	POLITICA DE GRUPO ENTREGAS	FECHA: DICIEMBRE 2025
	TRATAMIENTO DE DENUNCIAS Y RECLAMOS INTERNOS Y EXTERNOS POLLEG002	REVISIÓN: V. 01

- Situaciones ya resueltas mediante otros canales formales de la empresa.

	POLITICA DE GRUPO ENTREGAS	FECHA: DICIEMBRE 2025
	TRATAMIENTO DE DENUNCIAS Y RECLAMOS INTERNOS Y EXTERNOS POLLEG002	REVISIÓN: V. 01

4. TIPOS DE DENUNCIAS Y CANALES ASIGNADOS

Tipo de Denuncia	Alcance (Interna/Externa)	Canal Designado	Procedimiento Interno Vinculado
Incumplimientos Éticos y de conducta o del Acuerdo de Seguridad	Externa (partes interesadas externas)	Área Legal (denuncias@entregas.ec)	Acuerdo de Seguridad / Auditoría de Cumplimiento / Marco legal y normativo aplicable
Violación de Protección de Datos Personales (fugas, acceso no autorizado)	Mixta	Área Legal (denuncias@entregas.ec)	Acuerdo de Seguridad / POLCAL001
Incumplimientos Éticos y de Conducta en función de marco normativo interno y externo aplicable (soborno, conflicto de intereses, fraude interno)	Interna (partes interesadas internas)	Área Legal (denuncias@entregas.ec)	PRDCAL006 / POLCAL001 / Reglamento Interno / Código de Ética
Denuncias Laborales (discriminación, acoso, condiciones inseguras)	Interna (partes interesadas internas)	Capital Humano (vía Call Center o correo interno)	POLCH018 / PRDCH0016 / Reglamento Interno / Código de Ética
Incumplimientos Ambientales o Sociales en Cadena de Suministro en función de del marco normativo interno y externo aplicable	Externa (partes interesadas externas)	Área Legal (denuncias@entregas.ec)	Acuerdo de Seguridad / Compromisos B Lab

	POLITICA DE GRUPO ENTREGAS	FECHA: DICIEMBRE 2025
	TRATAMIENTO DE DENUNCIAS Y RECLAMOS INTERNOS Y EXTERNOS POLLEG002	REVISIÓN: V. 01

Tipo de Denuncia	Alcance (Interna/Externa)	Canal Designado	Procedimiento Interno Vinculado
Reclamos Operativos y de Servicio (pérdida, demora, facturación)	Externa (Clientes y Proveedores)	Call Center / Atención al Cliente (1 800 033 339)	PRDCS001 / PRDCS006
Sugerencias y Comentarios generales	Mixta (partes interesadas internas y externas)	Call Center / Capital Humano (Sugerencias)	PRDCH0016

5. CANALES DE RECEPCIÓN

- **Canal Legal y de Cumplimiento (Principal para denuncias externas o internas):**
 - **Correo electrónico:** denuncias@entregas.ec
 - **Asunto:** “Denuncia – (Motivos de denuncia)” o “Denuncia Ética”
 - Este canal es gestionado exclusivamente por el Área Legal y de Cumplimiento.
 - Este canal podrá ser utilizado para denuncias o reclamos internos por incumplimientos internos en el caso de que los involucrados en el incumplimiento pertenezcan al área de Capital Humano.
- **Call Center y Atención al Cliente (Principal para reclamos):**
 - **Teléfono:** 1 800 033 339
 - **Correo:** cs@entregas.ec
 - Este canal deriva al Área Legal cualquier comunicación que sugiera una denuncia por incumplimientos externos del Acuerdo de Seguridad.

	POLITICA DE GRUPO ENTREGAS	FECHA: DICIEMBRE 2025
	TRATAMIENTO DE DENUNCIAS Y RECLAMOS INTERNOS Y EXTERNOS POLLEG002	REVISIÓN: V. 01

- **Canal Presencial:** Oficinas principales de GRUPO ENTREGAS, previa cita gestionada mediante el Call Center y redireccionada a departamento Legal para denuncias externas.
- **Canal presencial de Capital Humano (Principal para reclamos internos):** El personal de esta área canalizará y gestionará todo reclamo y denuncia interna realizada por colaboradores de Grupo Entregas con la posibilidad de escalar un reclamo al área Legal en caso de incurrir en incumplimientos normativos y legales externos aplicables.

6. GESTION DE DENUNCIAS EXTERNAS

Paso 1: Recepción y Clasificación (Área Legal)

- Identificación de tipo de incumplimiento, ya sea interno relacionado a la operación y al personal de Grupo Entregas, o bien sea externo indicando un incumplimiento de parte de un asociado de negocio (cliente o proveedor).
- En el caso de que se trate de una denuncia interna se procederá en función de los siguientes documentos internos:
 - POLCAL001 CÓDIGO DE ÉTICA
 - PRDCAL006 DENUNCIA INCUMPLIMIENTO CÓDIGO DE ÉTICA
- Toda comunicación recibida en denuncias@entregas.ec o derivada desde el Call Center que aluda a:
 - Violación de medidas de seguridad física.
 - Brechas de ciberseguridad o protección de datos.
 - Incumplimiento de compromisos ambientales (huella de carbono, residuos).
 - Violación de derechos laborales en cadena de suministro.
 - Actividades ilícitas (contrabando, fraude documental).
 - Incumplimiento de marco normativo y legal aplicable.
- Será registrada en un plazo máximo de 48 horas. El nombre del registro se generará a partir de la clasificación identificada (Ej.: En caso de ser

	POLITICA DE GRUPO ENTREGAS	FECHA: DICIEMBRE 2025
	TRATAMIENTO DE DENUNCIAS Y RECLAMOS INTERNOS Y EXTERNOS POLLEG002	REVISIÓN: V. 01

una violación al Acuerdo de Seguridad – “Denuncia – Acuerdo de Seguridad”)

Paso 2: Notificación y Acuse de Recibo

- Se emitirá un acuse de recibo al denunciante (si no es anónimo) dentro de las 72 horas, asignando un número de caso único.

Paso 3: Investigación y Verificación

- El Área Legal coordinará con Seguridad y Calidad y Auditoría para investigar, pudiendo:
 - Solicitar evidencias al denunciante.
 - Ejercer el derecho de auditoría y verificación establecido en el Acuerdo de Seguridad (cláusula 3.5) en el caso de que sea un incumplimiento externo.
 - Revisar registros, sistemas de rastreo, documentos y políticas del asociado denunciado en el caso de un incumplimiento externo.
- Plazo máximo de investigación: 20 días hábiles.

Paso 4: Resolución y Medidas

- **En el caso de un incumplimiento externo:**
 - Según la gravedad, las resoluciones pueden incluir:
 - **Medidas Correctivas:** Plazo para que el asociado se ajuste a los estándares.
 - **Suspensión Temporal:** De la relación comercial.
 - **Terminación del Contrato:** Por incumplimiento grave.
 - **Reporte a Autoridades:** Si se detectan actividades ilícitas.
 - Se notificará la resolución al asociado involucrado y al denunciante (si aplica).
- **En el caso de un incumplimiento interno:**
 - Se procederá en función del Reglamento interno de trabajo y las respectivas políticas internas, pudiendo desembocar en las siguientes resoluciones:

	POLITICA DE GRUPO ENTREGAS	FECHA: DICIEMBRE 2025
	TRATAMIENTO DE DENUNCIAS Y RECLAMOS INTERNOS Y EXTERNOS POLLEG002	REVISIÓN: V. 01

- Llamado de atención: Implementación de Acciones correctivas
- Suspensión temporal del o los causantes del incumplimiento.
- Terminación del contrato o relación comercial del o los causantes del incumplimiento.

Paso 5: Cierre, Registro y Seguimiento

- El caso se cierra en el Registro Central de Denuncias.
- Se realiza seguimiento para verificar la implementación de medidas correctivas.
- Se documentan lecciones aprendidas para mejorar el Acuerdo de Seguridad.

7. PROTECCIÓN DEL DENUNCIANTE

- **Confidencialidad:** La identidad del denunciante externo o interno será protegida conforme a la ley.
- **No Represalias:** Se prohíbe cualquier retaliación contra denunciantes de buena fe en cumplimiento de la política de **Protección de los Denunciantes POLLEG003**. Las represalias serán sancionadas según el Código de Ética (POLCAL001) y pueden conllevar terminación contractual para asociados.
- **Canal Seguro:** El correo denuncias@entregas.ec es gestionado con acceso restringido.

	POLITICA DE GRUPO ENTREGAS	FECHA: DICIEMBRE 2025
	TRATAMIENTO DE DENUNCIAS Y RECLAMOS INTERNOS Y EXTERNOS POLLEG002	REVISIÓN: V. 01

8. ARTICULACIÓN CON EL ACUERDO DE SEGURIDAD

Esta política opera como un mecanismo formal de denuncias y da cumplimiento a las siguientes cláusulas del Acuerdo de Seguridad:

- **Cláusula 3.6:** Obligación del asociado de informar inmediatamente actividades sospechosas o incidentes de seguridad.
- **Cláusula 4.5.b:** Notificación de incidentes de ciberseguridad en menos de 24 horas.
- **Cláusula 7:** Consecuencias del incumplimiento (suspensión, terminación, reporte a autoridades).
- **Cláusulas 5 y 6:** Compromisos sociales, ambientales y de confidencialidad.

9. VINCULACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS INTERNOS

Documento	Área	Función en el Protocolo de Denuncias
Reglamento Interno de Trabajo	Capital Humano / Calidad / Legal	Documento base cuyo incumplimiento es relacionado a las partes interesadas internas de Grupo Entregas.
Constitución de la República del Ecuador (2008)	Legal	Documento base cuyo incumplimiento tanto interno como externo puede ser el objeto principal de cualquier denuncia externa o interna.
Acuerdo de Seguridad	Calidad / Legal	Documento base cuyos incumplimientos son el objeto principal de denuncias externas relacionadas a los asociados de negocio.
PRDCAL006 (Denuncia Ética)	Calidad	Procedimiento interno para denuncias éticas de colaboradores.

	POLITICA DE GRUPO ENTREGAS	FECHA: DICIEMBRE 2025
	TRATAMIENTO DE DENUNCIAS Y RECLAMOS INTERNOS Y EXTERNOS POLLEG002	REVISIÓN: V. 01

Documento	Área	Función en el Protocolo de Denuncias
POLCAL001 (Código de Ética)	Calidad	Marco normativo para denuncias de conducta.
POLCH018 (No Discriminación)	Capital Humano	Base para denuncias laborales internas.
PRDCH0016 (Quejas y Sugerencias)	Capital Humano	Canal interno para comentarios de colaboradores.
PRDCS001/PRDCS006 (Atención al Cliente)	Operaciones	Gestiona reclamos operativos , deriva denuncias al Área Legal.

10. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

Esta política se alinea con:

- **Constitución de la República del Ecuador (2008):** Norma suprema y eje central, consagrando derechos de primera, segunda, tercera generación (incluyendo los de la naturaleza) y garantizando su aplicación directa, además de reconocer la plurinacionalidad y la justicia indígena.
- **Instrumentos Internacionales:** En tanto que estado miembro de la ONU, Ecuador se adhiere a la Declaración Universal de Derechos Humanos, Pactos Internacionales (PIDCP, PIDESC) y Convenciones específicas (ej. Convención sobre los Derechos del Niño), que forman parte del bloque de constitucionalidad y se aplican preferentemente.
- **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.**
- **Código del Trabajo** y reglamentos del Ministerio de Trabajo.
- **Normativas ambientales ecuatorianas** (MAATE).
- **Norma BASC V.6:2022 e ISO/IEC 27001:2022** referenciados en el Acuerdo de Seguridad.

	POLITICA DE GRUPO ENTREGAS	FECHA: DICIEMBRE 2025
	TRATAMIENTO DE DENUNCIAS Y RECLAMOS INTERNOS Y EXTERNOS POLLEG002	REVISIÓN: V. 01

- **Requisitos de B Lab** para mecanismos de denuncias y protección de denunciantes.

11. RESPONSABILIDADES

- **Área Legal y de Cumplimiento:** Gestión central del canal denuncias@entregas.ec, investigación, resolución y protección del denunciante.
- **Call Center / Atención al Cliente:** Derivación inmediata al Área Legal de cualquier posible denuncia.
- **Jefatura de Calidad y Auditoría:** Apoyo en investigaciones técnicas y auditorías a asociados.
- **Todos los Colaboradores y Asociados:** Reportar de buena fe cualquier incumplimiento del Acuerdo de Seguridad.

12. DIVULGACIÓN

- Esta política será publicada en la sección “*Políticas*” del sitio web de GRUPO ENTREGAS (al final de la página de inicio) para libre acceso de cualquier parte interesada interna o externa sin necesidad de relación comercial.
- Será incluida en inducciones a nuevos colaboradores y en capacitaciones anuales.

13. REVISIÓN

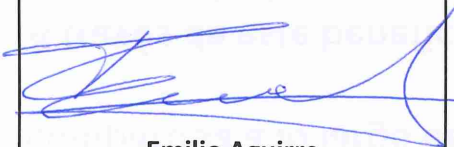
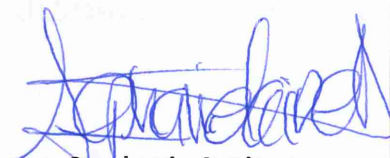
Esta política será revisada anualmente por el Área Legal y de Cumplimiento, o antes si cambia la normativa aplicable.

	POLITICA DE GRUPO ENTREGAS	FECHA: DICIEMBRE 2025
	TRATAMIENTO DE DENUNCIAS Y RECLAMOS INTERNOS Y EXTERNOS POLLEG002	REVISIÓN: V. 01

14. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA ANTERIOR	CAMBIOS O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	AUTOR

15. CUADRO DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Emilio Aguirre Analista de Calidad y Sostenibilidad	 Stephanie Aguirre Jefe de Legal y Compliance	 Stephanie Aguirre Jefe de Legal y Compliance