

POLÍTICA DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

1. Objetivo

GreEnergy Dominicana, E.I.R.L. establece la presente Política de Gestión de Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias con el propósito de proporcionar un mecanismo accesible, transparente, confidencial y eficaz para la recepción, evaluación, gestión, seguimiento y resolución de las comunicaciones presentadas por sus grupos de interés.

Esta política forma parte del compromiso de la empresa con la ética, la sostenibilidad, la transparencia, la mejora continua y la gobernanza responsable, en alineación con los principios de debida diligencia empresarial, los estándares internacionales de sostenibilidad y los lineamientos de GRI relacionados con mecanismos de consulta, relacionamiento y remediación para las partes interesadas.

2. Alcance

La presente política aplica a todas las partes interesadas relacionadas directa o indirectamente con las actividades de GreEnergy Dominicana, E.I.R.L., incluyendo:

- Colaboradores y consultores.
- Clientes y usuarios de servicios.
- Proveedores, contratistas y subcontratistas.
- Aliados estratégicos y organizaciones asociadas.
- Instituciones públicas y privadas.
- Comunidades vinculadas actividades de la empresa.
- Participantes en programas, capacitaciones o eventos.
- Autoridades regulatorias.



- Cualquier tercero relacionado con las operaciones de la organización.

3. Canales de Recepción

Las comunicaciones podrán presentarse a través de:

- Formulario disponible en el sitio web corporativo.
- Correo electrónico institucional designado para estos fines.
- Comunicación escrita física o digital.
- Reuniones o entrevistas formales.
- Comunicación directa con la administración o gerencia.
- Cualquier otro mecanismo habilitado por la empresa.

Las comunicaciones podrán realizarse de manera identificada o confidencial.

4. Criterios de Admisibilidad

Serán admitidas las comunicaciones que:

- Estén relacionadas con actividades, proyectos, servicios o personal de la empresa.
- Contengan información suficiente para permitir una evaluación razonable.
- Sean presentadas de buena fe.
- Describan hechos verificables o sustentados de manera razonable.



No serán admitidas aquellas que:

- No tengan relación con la empresa.
- Carezcan totalmente de información mínima para su análisis.
- Contengan amenazas, lenguaje ofensivo o expresiones discriminatorias.
- Sean manifiestamente falsas o realizadas de mala fe.

Cuando una comunicación no sea admitida, se informarán las razones correspondientes cuando sea posible hacerlo.

5. Procedimiento de Gestión

5.1 Recepción y Registro

Toda comunicación recibida será registrada en un sistema o control interno que incluya como mínimo:

- Fecha de recepción.
- Canal utilizado.
- Tipo de comunicación.
- Datos del remitente (cuando corresponda).
- Descripción del caso.
- Responsable asignado.
- Estado del proceso.
- Fecha de cierre.

5.2 Confirmación de Recepción

La empresa procurará confirmar la recepción de la comunicación dentro de un plazo razonable, indicando el número o referencia del caso cuando corresponda.



5.3 Evaluación Inicial

Se realizará una revisión preliminar para determinar:

- La naturaleza de la comunicación.
- Su admisibilidad.
- El nivel de riesgo o impacto asociado.
- La necesidad de investigación adicional.
- Las áreas responsables de su tratamiento.

5.4 Investigación y Análisis

Dependiendo de la naturaleza del caso, la empresa podrá:

- Solicitar información adicional.
- Revisar documentos y evidencias.
- Realizar entrevistas.
- Consultar especialistas internos o externos.
- Desarrollar investigaciones internas.
- Coordinar acciones con áreas responsables.

5.5 Resolución

Una vez concluido el análisis, la empresa determinará las medidas correspondientes, las cuales podrán incluir:

- Acciones correctivas.
- Acciones preventivas.
- Medidas disciplinarias conforme a la normativa aplicable.
- Mejoras de procesos.
- Programas de capacitación.
- Medidas de remediación cuando corresponda.



La organización procurará emitir una respuesta dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendario desde la recepción de la comunicación, salvo situaciones de especial complejidad que requieran un período mayor.

5.6 Cierre

El cierre del caso incluirá:

- Comunicación del resultado al interesado cuando corresponda.
- Registro documental de las actuaciones realizadas.
- Evidencia de las medidas implementadas.
- Actualización del estado del expediente.

6. Comunicación con las Partes Interesadas

Durante la gestión del caso, la empresa procurará mantener comunicación adecuada con la persona interesada mediante:

- Confirmación de recepción.
- Solicitudes de información adicional.
- Información sobre el estado del proceso.
- Comunicación de resultados.
- Confirmación de cierre.



7. Confidencialidad y Protección de la Información

Toda información recibida será tratada bajo estrictos criterios de confidencialidad y protección de datos.

La identidad de quienes presenten comunicaciones no será divulgada sin autorización, salvo obligación legal o requerimiento de autoridad competente.

El acceso a la información será limitado únicamente a las personas que deban intervenir en el proceso de evaluación y resolución.

8. Protección Contra Represalias

GreEnergy Dominicana, E.I.R.L. prohíbe cualquier forma de represalia, intimidación, discriminación o trato desfavorable contra personas que presenten comunicaciones de buena fe.

Para garantizar esta protección, la empresa implementará medidas tales como:

- Manejo confidencial de la información.
- Protección de identidad cuando sea necesario.
- Acceso restringido a expedientes.
- Evaluación objetiva e independiente de los casos.
- Seguimiento de posibles situaciones de represalia.

Cualquier acto de represalia será considerado una falta grave y podrá dar lugar a medidas disciplinarias o legales.

9. Seguimiento y Monitoreo

La empresa mantendrá mecanismos de seguimiento que permitan:

- Controlar tiempos de respuesta.
- Verificar el cumplimiento de acciones correctivas.
- Identificar tendencias recurrentes.
- Detectar riesgos emergentes.
- Evaluar la satisfacción de las partes interesadas cuando corresponda.



Anualmente podrá elaborarse un informe interno que incluya:

- Número de casos recibidos.
- Tipología de comunicaciones.
- Estado de resolución.
- Principales causas identificadas.
- Acciones implementadas.
- Oportunidades de mejora.

10. Gobernanza y Mejora Continua

La información derivada de este mecanismo será utilizada como herramienta de aprendizaje organizacional y fortalecimiento institucional.

La administración revisará periódicamente la eficacia del sistema considerando:

- Tendencias y recurrencia de casos.
- Cumplimiento de plazos.
- Calidad de las respuestas.
- Retroalimentación de stakeholders.
- Cambios regulatorios.
- Evolución de estándares internacionales de sostenibilidad y gobernanza.

11. Responsabilidades

La Gerencia General o la persona designada será responsable de:

- Administrar el mecanismo de recepción y gestión.
- Garantizar la confidencialidad de los casos.
- Coordinar investigaciones internas.
- Dar seguimiento a las acciones correctivas.
- Mantener registros actualizados.
- Elaborar reportes e indicadores.
- Promover la mejora continua del sistema.



Todos los colaboradores deberán cooperar con las investigaciones y cumplir las disposiciones establecidas en esta política.

12. Divulgación

La presente política estará disponible para consulta de las partes interesadas a través de los canales institucionales de GreEnergy Dominicana, E.I.R.L., incluyendo su sitio web corporativo cuando corresponda.

13. Vigencia y Actualización

La presente política entra en vigor a partir de su aprobación por la Dirección de GreEnergy Dominicana, E.I.R.L.

Será revisada periódicamente y actualizada cuando resulte necesario.

Aprobado por:
Yomayra Martinó - CEO GreEnergy Dominicana EIRL
30 de mayo de 2026
Versión: 0 Revisión: 02

