

MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN DERECHOS HUMANOS

Procedimiento de Gestión de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en Derechos Humanos.

DKP Trading SAS

Generalidades

Para **DKP Trading SAS** el procedimiento para la gestión de quejas y/o reclamos se concibe como una herramienta de monitoreo y mejoramiento continuo en la relación entre la Empresa y sus grupos de interés, tanto internos (trabajadores y colaboradores) como externos (clientes, proveedores, comunidades vecinas y público en general).

Este procedimiento busca garantizar que cualquier persona o grupo de interés pueda expresar sus preocupaciones, quejas o reclamos, incluyendo aquellos relacionados con el respeto de los **Derechos Humanos**, y que **DKP Trading SAS** pueda identificarlos, registrarlos, evaluarlos y brindar soluciones oportunas que fortalezcan la confianza y la sostenibilidad social de sus operaciones.

Objetivos

- Identificar las preocupaciones, quejas y/o reclamos de los grupos de interés mediante un proceso claro y accesible.
- Establecer un procedimiento estandarizado para registrar, evaluar y responder quejas y reclamos.
- Garantizar transparencia, trazabilidad y oportunidad en las respuestas.
- Reforzar las relaciones de confianza con comunidades y partes interesadas.
- Mantener canales de comunicación accesibles, confidenciales y seguros.

La responsabilidad del **Mecanismo de Quejas y Reclamos** estará a cargo del **Coordinador de Cumplimiento y Derechos Humanos**, quien deberá informar al **Gerente General** sobre la gestión de cada caso y los avances del proceso.

Alcance

Este procedimiento aplica a todas las quejas y reclamos que reciba el personal de **DKP Trading SAS**, sus contratistas o subcontratistas, relacionadas con actividades empresariales o posibles afectaciones a los derechos humanos.

Podrán presentar quejas y reclamos:

- Cualquier persona natural o jurídica.
- Grupos de interés internos o externos.

- De manera anónima, si así lo decide el reclamante.

Toda la información será tratada de manera **confidencial**, garantizando la **no represalia** y el **respeto a la privacidad** de quienes utilicen el mecanismo.

Enfoque

El presente mecanismo fue desarrollado conforme a:

- Los **Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos**.
- Las **Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (CFI)**.
- Las **Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales**.
- La **Guía CAO** (Compliance Advisor Ombudsman) sobre mecanismos de reclamación.

Publicidad del Mecanismo

El procedimiento será de conocimiento público y se encontrará disponible:

- En la página web oficial: www.dkptrading.com
- En formato impreso en las oficinas principales (Calle [dirección física]).
- En carteleras informativas de las instalaciones de la empresa.

Descripción del Procedimiento

Paso 1. Recepción de la queja

Canales habilitados:

- **Entrega física:** buzón PQRS ubicado en la sede principal.
- **Correo electrónico:** dkptradingsas@gmail.com
- **Teléfonos de contacto:** 3012298330

La queja será recibida por el **Coordinador de Cumplimiento y Derechos Humanos**, quien registrará la información en el **Formulario de Consultas y Reclamos** y asignará un número de caso en máximo 3 días hábiles.

Paso 2. Análisis de la queja

La queja será analizada por el **Coordinador de Cumplimiento y Derechos Humanos** y, si es necesario, por el **Gerente General**.

Plazo de respuesta: **máximo 4 semanas**.

Si la información es insuficiente, se solicitarán aclaraciones.

Si el reclamo no corresponde a la empresa, se orientará al peticionario hacia la entidad competente.

Casos que involucren presuntos delitos se remitirán a las **autoridades competentes**, garantizando la seguridad de las personas involucradas.

Paso 3. Vinculación del peticionario y solución

Tres posibles escenarios:

1. **No relacionado con DDHH:** se da respuesta dentro del marco general de atención al cliente.
2. **Impacto comprobado:** se adoptan medidas de **remediación, no repetición y reparación.**
3. **Riesgo potencial:** se establecen medidas de **prevención o mitigación.**

El reclamante será informado y podrá participar en el proceso de seguimiento.

Paso 4. Monitoreo

El **Coordinador de Cumplimiento** llevará una **Matriz de Quejas y Reclamos**, con registro de:

- Tema del reclamo.
- Fecha de recepción y estado.
- Acciones adoptadas.
- Responsables.
- Cumplimiento de las medidas.

Paso 5. Inclusión en la Matriz de Riesgos y Plan de Acción

Los casos relacionados con Derechos Humanos serán incluidos en la **Matriz de Riesgos** de la empresa y en el **Plan de Prevención, Mitigación y Remediación**, identificando:

- Tipo de derecho afectado.
- Grupo de interés involucrado.
- Acción correctiva o preventiva implementada.

Ana Karina Gonzalez Gamboa

Gerente General

Representante Legal

Coordinado de Derechos Humanos