

	POLÍTICA DE GESTIÓN DE QUEJAS	PL-RHUM-29
Fecha de revisión: 00 Fecha de primera emisión: May 17, 2024.	Propietario: Recursos Humanos – Amistad.	Página: 1 de 4

1.0) Alcance/Propósito:

El propósito de esta Política es proporcionarles canales de comunicación a los empleados y a las partes interesadas externas de Amistad que les permitan plantear sus inquietudes de manera confidencial, si lo desean, sin temor a recibir represalias de ningún tipo. Los empleados o las partes interesadas externas que consideren que han ocurrido o que ocurrirán prácticas inapropiadas o actos cuestionables pueden informar sus inquietudes de acuerdo con esta Política.

Amistad se compromete a investigar, remediar y responder a todas las denuncias o inquietudes de buena fe en un plazo razonable. En esta Política, el término «partes interesadas externas» se refiere a toda persona, grupo u organización que se vea afectada de manera directa o indirecta por un asunto relacionado con o a causa de cualquiera de las operaciones o prácticas de Amistad. Esto puede incluir, entre otros, a proveedores, contratistas o clientes (o a cualquiera de sus respectivos empleados), organizaciones no gubernamentales (ONG) o miembros de las comunidades en donde operamos.

La presente política aplica para todos los empleados de Amistad.

2.0) Responsabilidades

Gerente de Recursos Humanos:

- Comunicar y asegurar el cumplimiento de los lineamientos de la presente política. Vigilar y dar seguimiento a conductas que infrinjan los principios de esta política, así como leyes y estándares éticos de Amistad en general.

Empleados:

- Realizar su trabajo cumpliendo todos los lineamientos y responsabilidades en relación a la presente política.
- Todos los empleados tienen la obligación de denunciar cualquier violación incluso presunta o potencial de esta política.
- Cumplir con las normas establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo, Contrato individual de trabajo, Políticas y Procedimientos de la empresa y en general las disposiciones verbales o escritas que le resulten aplicables conforme al trabajo contratado.

Comité Ejecutivo:

- Revisar, aprobar y hacer cumplir los objetivos de esta política.

Comité de Ética:

- Dar seguimiento a las inquietudes de los empleados, participar en las investigaciones relacionadas con la presente política.

3.0) Definiciones

Discriminación: En comportamiento social, la discriminación es el trato desigual hacia una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, diferencias físicas, políticas, de género, de edad, de condición física o mental, orientación sexual, etc.

	POLÍTICA DE GESTIÓN DE QUEJAS	PL-RHUM-29
Fecha de revisión: 00 Fecha de primera emisión: May 17, 2024.	Propietario: Recursos Humanos – Amistad.	Página: 2 de 4

4.0) Generales:

No se tomarán represalias

Ninguna persona que, de buena fe, informe la existencia de prácticas inapropiadas o actos cuestionables de acuerdo con esta Política sufrirá represalias de ningún tipo, incluyendo las amenazas o el acoso. Por otro lado, si el informante es un empleado de Amistad no se producirá el despido, la degradación o la suspensión ni cualquier otra forma de discriminación en los términos y condiciones de empleo.

La toma de represalias contra una persona que informe de buena fe una práctica inapropiada o un acto cuestionable se considerará una infracción de esta Política. Sin embargo, si se informara o se realizara una denuncia a sabiendas de que es falsa, se considerará como una infracción de esta Política. Si el informante es un empleado de Amistad, esta persona podría recibir medidas disciplinarias que incluyen el despido.

Presentación de Inquietudes

Con el objetivo de ayudar de manera efectiva en la recepción, la retención, la comunicación, el seguimiento y la resolución de las inquietudes sobre prácticas inapropiadas o actos cuestionables, se implementó la siguiente estructura para la comunicación de los informes:

Canales de gestión para los empleados:

Los empleados de Amistad que consideren que han ocurrido o que ocurrirán prácticas inapropiadas o actos cuestionables pueden informar sus inquietudes a través de los canales de gestión normales si se sienten cómodos al hacerlo. Esto significa que los empleados deberán comunicarse con su supervisor inmediato, director del departamento o el Departamento de Recursos Humanos. No obstante, no se les exige a los empleados que informen las prácticas inapropiadas o actos cuestionables a cualquier persona que ellos consideren que participan en o aprueban la práctica o el acto.

En caso de que el empleado considere que una práctica inapropiada o un acto cuestionable no se pueda resolver de manera adecuada al informarlo a través de los canales de gestión que se describieron anteriormente o que dicha acción no brinde el nivel de confidencialidad necesario, los siguientes canales de comunicación adicionales estarán siempre disponibles:

Se pueden informar las inquietudes enviando una descripción detallada del asunto por escrito al Comité de Cumplimiento y Ética a través de correo electrónico a la dirección cumplimiento@amistadmexico.com

Si un Director ejecutivo de Amistad está involucrado en el hecho que es objeto de la denuncia, el empleado que realice el informe deberá enviar una descripción detallada del asunto al Comité Ejecutivo de Amistad a través de correo electrónico a la dirección comité.ejecutivo@amistadmexico.com

	POLÍTICA DE GESTIÓN DE QUEJAS	PL-RHUM-29
Fecha de revisión: 00 Fecha de primera emisión: May 17, 2024.	Propietario: Recursos Humanos – Amistad.	Página: 3 de 4

Canales de comunicación partes interesadas externas

Por medio de la Política sobre el compromiso con las partes interesadas, Amistad se compromete a mantener un proceso continuo de diálogo con estos actores. Esto incluye proporcionar un canal para que estas partes puedan informar no solo las prácticas inapropiadas o los actos cuestionables sino también compartir con la Compañía comentarios o aportes que consideren relevantes, como, por ejemplo, ideas, áreas de mejora o mejores prácticas.

Las partes interesadas externas, pueden informar sus inquietudes, asuntos o comentarios a través de los siguientes canales de comunicación directos:

Las inquietudes, asuntos o comentarios relacionados con aspectos legales enviando una descripción detallada del hecho por escrito al Departamento Legal a través de correo electrónico a la dirección sramirez@amistadmexico.com

Las inquietudes, asuntos o comentarios relacionados con otros aspectos deben informar enviando una descripción detallada del hecho por escrito al Comité de Ética a través de correo electrónico a la dirección cumplimiento@amistadmexico.com

5.0) Información y no represalias:

Todos los empleados de Amistad que tengan conocimiento o sospecha de que esta política pueda haber sido violada deberá ser reportada a cualquiera de las siguientes alternativas:

- Jefe Inmediato
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento Legal
- Comité de Ética
- Correo electrónico de Cumplimiento y Ética Cumplimiento@Amistadmexico.com

Cualquier inquietud referente a infracciones cometidas deben ser inmediatamente reportada.

6.0) Medidas Disciplinarias:

Los empleados que violen esta política estarán sujetos a medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido y también pueden ser objeto de enjuiciamiento penal individual y / o enjuiciamiento civil en las jurisdicciones pertinentes. Los socios empresariales que violen esta política están sujetos a la terminación de todas las relaciones comerciales con Amistad.

	POLÍTICA DE GESTIÓN DE QUEJAS	PL-RHUM-29
Fecha de revisión: 00 Fecha de primera emisión: May 17, 2024.	Propietario: Recursos Humanos – Amistad.	Página: 4 de 4

7.0) Documentos Relacionados:

7.1) Código de Ética de Amistad, Reglamento Interior de Trabajo.

8.0) Revisión Histórica:

Fecha de Emisión	Numero de Revisión	Descripción de la Revisión	Elaborado por:	Aprobado por:
May 17, 2024	00	Elaboración de la Política	Gerente de R.H.	Comité Ejecutivo