

## **1. Declaración Fundamental y Sentido del Mecanismo**

Toda organización que participa en el debate público y en el entorno empresarial asume una responsabilidad que trasciende lo estrictamente operativo. Informar, analizar mercados, contratar servicios, publicar contenidos o establecer alianzas comerciales son decisiones que producen efectos reales en personas, comunidades y entornos institucionales.

Valora Inversiones S.A.S. (“Valora”) reconoce que actuar con intención de hacerlo bien no elimina la posibilidad de que surjan errores, omisiones o impactos no previstos. Por ello, el verdadero compromiso institucional no se limita a la prevención, sino que incluye la disposición estructurada para revisar, corregir y mitigar cuando sea necesario.

El Mecanismo de Quejas, Reclamos y Denuncias (“MQRD”) es la expresión formal de esa disposición. Constituye una herramienta permanente para escuchar, analizar y responder de manera organizada frente a situaciones que requieran revisión. No es un trámite administrativo; es un instrumento de responsabilidad institucional.

## **2. Fundamentos del Mecanismo**

### **2.1. Fundamento organizacional**

Las organizaciones modernas deben integrar dentro de su arquitectura interna mecanismos que permitan identificar tempranamente riesgos e impactos. La ausencia de un canal estructurado puede generar acumulación de conflictos, desconfianza y deterioro reputacional.

En ese sentido, el MQRD no surge como reacción a contingencias específicas, sino como parte del diseño institucional de Valora. Permite que las inquietudes no se gestionen de manera informal o dispersa, sino bajo un procedimiento claro, verificable y trazable.

El fundamento organizacional del mecanismo radica en la convicción de que revisar fortalece, y que un sistema que permite escuchar es más sólido que uno que asume infalibilidad.

### **2.2. Fundamento en estándares internacionales**

En el ámbito internacional, los *Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos*<sup>1</sup> han consolidado la necesidad de que las organizaciones cuenten con mecanismos operacionales de reclamación accesibles y eficaces.

Estos estándares establecen que un mecanismo adecuado debe ser legítimo, accesible, predecible, equitativo, transparente, compatible con derechos reconocidos y orientado al aprendizaje. Valora adopta estos criterios como marco de referencia para estructurar su procedimiento.

El mecanismo aquí descrito se alinea con dichos principios y con buenas prácticas de debida diligencia empresarial en materia de impactos sociales.

### **2.3. Fundamento en el proceso de certificación B Lab.**

En el marco del proceso de certificación como Empresa B, se exige que las organizaciones que mantienen o pueden mantener relaciones con industrias clasificadas como Controversiales (CCI) o Inelegibles (CII) adopten precauciones adicionales para gestionar posibles impactos derivados de dichas relaciones.

Valora reconoce que, aun cuando su vinculación con tales industrias sea limitada, es necesario contar con herramientas formales que permitan identificar, evaluar y contener posibles consecuencias adversas.

El MQRD cumple esa función preventiva y correctiva, demostrando que la organización no solo reconoce riesgos potenciales, sino que dispone de mecanismos operativos para gestionarlos.

### **3. Objeto del Mecanismo**

Las organizaciones responsables no deben limitarse a establecer declaraciones generales de intención; deben traducirlas en procedimientos concretos. El objeto del presente mecanismo es precisamente ese: transformar el compromiso institucional en una estructura operativa verificable.

El MQRD tiene como finalidad recibir, tramitar y resolver de manera organizada las quejas, reclamos o denuncias que se relacionen con actividades de Valora.

Concretamente, busca:

---

<sup>1</sup> Naciones Unidas. (2011). *Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”* (HR/PUB/11/04; edición en español 2017). Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.

1. Identificar posibles impactos.
2. Evaluar su naturaleza y alcance.
3. Adoptar medidas correctivas o de mitigación.
4. Documentar aprendizajes.
5. Generar mejora continua.

#### **4. Alcance Material**

Un mecanismo de esta naturaleza debe definir con claridad el universo de situaciones que puede abordar. La delimitación del alcance evita confusión y garantiza coherencia procedimental.

El MQRD aplica a situaciones relacionadas con:

- Contenidos editoriales y publicaciones.
- Publicidad, patrocinio y relaciones comerciales.
- Conflictos de interés.
- Prácticas laborales.
- Seguridad y salud en el trabajo.
- Tratamiento de datos personales.
- Actuaciones de proveedores vinculados.
- Relaciones con clientes clasificados como CCI o CII.

Cuando una comunicación no se enmarque dentro de este alcance, será orientada hacia el canal correspondiente, dejando constancia formal de dicha orientación.

#### **5. Estructura de Gobernanza**

##### **5.1. Área responsable**

La dirección de correo electrónico general para las quejas, reclamos y consultas es: [info@valoraanalitik.com](mailto:info@valoraanalitik.com)

Todo procedimiento debe contar con un responsable definido para garantizar trazabilidad y rendición de cuentas. En Valora, el área jurídica asume la responsabilidad formal del mecanismo.

Esta designación no es meramente administrativa. Implica:

- Custodia documental.
- Coordinación interáreas.
- Garantía de cumplimiento normativo.

- Emisión de decisiones motivadas.

## **5.2. Articulación con mecanismos existentes**

El MQRD no reemplaza los canales y procedimientos que Valora ya tiene implementados en cumplimiento de la normativa colombiana y de sus sistemas internos de gestión. Por el contrario, este mecanismo se integra y articula con dichos instrumentos, de manera que cada asunto sea gestionado por la instancia competente, sin duplicidades y con trazabilidad institucional.

En materia de prácticas laborales, Valora ya tiene reglamentado el tratamiento de peticiones, quejas y reclamos en su Reglamento Interno de Trabajo, lo cual incluye pautas de reporte, trámite y respuesta frente a situaciones vinculadas al ambiente laboral y la relación trabajador–empleador. Adicionalmente, en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), Valora cuenta con instancias especializadas para canalizar y gestionar situaciones particulares: el Comité de Convivencia Laboral, orientado a asuntos de convivencia y presuntas conductas de acoso laboral o trato inadecuado, y el COPASST, encargado de apoyar la identificación, seguimiento y mejora de condiciones de trabajo, riesgos y medidas preventivas.

En materia de protección de datos personales, Valora también cuenta con disposiciones específicas para la atención de solicitudes, reclamos y ejercicio de derechos de los titulares, conforme a su Política de Tratamiento de Información Personal, disponible para consulta pública en el siguiente enlace: [https://www.valoraanalitik.com/Terminos\\_Condiciones\\_Valora\\_Inversiones.pdf](https://www.valoraanalitik.com/Terminos_Condiciones_Valora_Inversiones.pdf)

Finalmente, cuando se trate de situaciones originadas en relaciones comerciales o contractuales, los contratos podrán contener cláusulas específicas de resolución de controversias, las cuales se activarán según corresponda y operarán de manera complementaria al MQRD.

Esta articulación garantiza que cada caso sea atendido por el canal más idóneo, conforme a su naturaleza, asegurando coherencia institucional, cumplimiento normativo y una respuesta ordenada y verificable.

## **6. Procedimiento Formal**

### **6.1. Recepción**

Toda comunicación recibida a través de los canales habilitados será:

- Radicada.

- Registrada.
- Confirmada en un plazo máximo de dos (2) días hábiles.

La confirmación incluye explicación preliminar del proceso.

## **6.2. Admisibilidad**

La etapa de admisibilidad permite verificar si el caso corresponde al ámbito del mecanismo.

Se aceptará cuando:

- Exista vínculo con actividades de la compañía.
- Se describan hechos identificables.
- Exista información mínima para análisis.

Se rechazará cuando:

- Sea manifiestamente ajeno.
- Carezca totalmente de sustento.
- Constituya uso abusivo del canal.

Toda decisión de inadmisión será motivada y comunicada.

## **6.3. Evaluación preliminar de riesgo**

Antes del análisis detallado, se evaluará si el caso requiere medidas preventivas inmediatas.

Se analizarán variables como:

- Impacto potencial.
- Riesgo reputacional.
- Posible afectación a personas.
- Necesidad de contención temporal.

Si procede, se adoptarán medidas preventivas mientras continúa el análisis.

## **6.4. Investigación**

La etapa de investigación busca esclarecer los hechos con base en evidencia objetiva.

Incluye:

- Revisión documental.
- Entrevistas.
- Análisis contractual.
- Consulta técnica especializada si es necesario.

Plazo ordinario: diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de la comunicación.

### **6.5. Decisión**

Con base en el análisis, se emitirá una decisión motivada.

Podrá incluir:

- Rectificación o aclaración pública.
- Modificación de procesos.
- Ajustes contractuales.
- Medidas disciplinarias.
- No procedencia debidamente justificada.

La decisión será comunicada formalmente.

Plazo ordinario: dentro de los quince (15) días hábiles, contados a partir de la recepción de la comunicación.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, Valora deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

### **6.6. Comunicación y cierre**

El procedimiento culmina cuando:

- Se hayan implementado las medidas adoptadas.
- Se haya comunicado la no procedencia.
- Se haya documentado el cierre.

Se garantizará comunicación periódica durante el proceso.

## **7. Protección Contra Represalias**

Un mecanismo carece de legitimidad si quienes lo utilizan temen consecuencias adversas.

Por ello, Valora establece:

- Opción de anonimato.
- Confidencialidad cuando sea solicitada.
- Acceso restringido a la información.
- Prohibición expresa de represalias.
- Canal prioritario para reportar presiones derivadas del uso del mecanismo.

La protección es parte integral del procedimiento.

## **8. Registro y Trazabilidad**

Todo caso será documentado registrando:

- Fechas.
- Etapas.
- Decisiones.
- Evidencias.
- Acciones implementadas.

La trazabilidad garantiza verificabilidad ante auditorías.

## **9. Medidas de Mitigación y Reparación**

Cuando se determine que la compañía ha generado un impacto adverso atribuible a su actuación, se evaluarán medidas proporcionales.

Estas podrán incluir:

- Corrección pública.
- Compensación razonable.
- Ajustes internos.
- Capacitación adicional.
- Suspensión o revisión contractual.

La proporcionalidad guiará cada decisión.

## **10. Aprendizaje y Mejora Continua**

Cada caso constituye una fuente de aprendizaje organizacional.  
Se realizará:

- Reporte anual.
- Identificación de patrones.
- Ajuste de procedimientos.
- Revisión anual del mecanismo.

La mejora continua es parte del diseño estructural del proceso.

### **11. Control y Supervisión**

El mecanismo será:

- Revisado anualmente.
- Auditable.
- Actualizado conforme a estándares internacionales.
- Valora publicará en su página web [www.valoraanalitik.com](http://www.valoraanalitik.com) la dirección de correo electrónico general mediante la cual las partes interesadas se podrán poner en contacto para plantear su queja, reclamo o denuncia. Dicho correo electrónico es: [info@valoraanalitik.com](mailto:info@valoraanalitik.com)

### **12. Consideraciones Finales**

Valora entiende que la solidez institucional no se demuestra afirmando que no se cometen errores, sino estableciendo sistemas claros para afrontarlos cuando surgen.

Este mecanismo constituye una estructura permanente para escuchar, revisar y responder con responsabilidad. Actuar con cuidado implica también saber corregir.

### **13. Bibliografía**

1. Danish Institute for Human Rights & Confederation of Danish Industry. (2023). People and planet in business: A simple guide to how small and micro companies can start or strengthen their due diligence. Danish Institute for Human Rights.
2. Naciones Unidas. (2011). Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar” (HR/PUB/11/04; edición en español 2017). Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.
3. Business & Human Rights Resource Centre. (s.f.). Remediation and grievance mechanisms.



<https://www.businessrespecthumanrights.org/en/page/349/remediation-and-grievance-mechanisms>