

PROTOCOLO DE RECEPCIÓN Y MANEJO DE LA DENUNCIA

Objetivo

Este procedimiento es un mecanismo que facilita la investigación y el trámite de denuncias que se presenten en relación con actos alejados de la normatividad colombiana, para el caso de las unidades de producción y/o administrativas ubicadas en Colombia, y de la jurisprudencia reconocida por Estados en los cuales, PALNORTE S.A.S. tengan presencia. De igual forma, para conocer y resolver denuncias por transgresiones a nuestro Código de Ética.

Alcance

- Los hechos denunciados podrán haber sido cometido por una persona que integre los equipos internos de las Compañía o un tercero relacionado con las mismas, haciendo uso de sus espacios físicos, herramientas, equipos, sistemas y redes, personal; información clave, etc. o valiéndose de su cargo o posición al interiorde la empresa.
- Lo anterior no exime de investigación y trámite, hechos que hubiesen sido cometidos, supuestamente, para favorecer a la Compañía; pues además del delito, constituiría un hecho de violación al Código de Ética.
- La denuncia deberá ser efectuada de forma responsable y entenderse como una contribución al cumplimiento de la legislación vigente y en atención al sentido ético en la Empresa.
- Quien lo utilice con este objeto, bajo ningún pretexto ni motivo, estará expuesto a algún tipo de represalias (Ver: Anexo 1. Política de No represalias)

Conductas detrás de la denuncia

A través de este procedimiento se podrán denunciar las siguientes conductas:

- **Cohecho a funcionario público nacional o extranjero.**

“La autoridad o funcionario público que, en provecho propio o de un tercero, recibiere o solicitare, por sí o por persona interpuesta, dádiva, favor o retribución de cualquier clase o aceptare ofrecimiento o promesa para realizar en el ejercicio de su cargo un acto contrario a los deberes inherentes al mismo o para no realizar o retrasar

injustificadamente el que debiera practicar, incurrirá en la pena de prisión de tres a seis años, multa de doce a veinticuatro meses, e inhabilitación especial para empleo o cargo público y para el ejercicio del derecho de sufragio pasivo por tiempo de nueve a doce años, sin perjuicio de la pena correspondiente al acto realizado, omitido o retrasado en razón de la retribución o promesa, si fuera constitutivo de delito”. **Art 419 C.P.**

- **Financiamiento al terrorismo**

La Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) “toma la definición de terrorismo de "A review of Sources on Terrorist Financing", la cual contempla los principales lineamientos brindados por los estándares

internacionales y define el terrorismo como un método para realizar acciones violentas repetitivas, utilizando individuos, grupos o actores clandestinos (semi) estatales, por razones ideológicas, religiosas, o políticas” **UIAF**.

- **Narcotráfico**

El tráfico de drogas es un comercio ilícito mundial que incluye el cultivo, la fabricación, la distribución y la venta de sustancias que están sujetas a leyes que prohíben drogas. **ONU y EL ESTADO DE DERECHO**

- **Lavado de activos**

“Son todas las acciones para dar apariencia de legalidad a recursos de origen ilícito. En la mayoría de los países del mundo ésta conducta es considerada delito y también se conoce como lavado de dinero, blanqueo de capitales, legitimación de capitales, entre otros.” De una manera sencilla, se incurre en lavado de activos cuando cualquier persona o empresa adquiere, resguarde, invierta, transporte, transforme, custodie o administre bienes que tengan origen ilícito. El dinero y los bienes de procedencia ilícita nunca serán legales, así se hagan muchas transacciones con ellos para ocultar o encubrir su origen”. **Observatorio de drogas de Colombia**.

- **Trata de personas**

El artículo 188 A de la Ley 985 de 2005, define la Trata de Personas como: el que capte, traslade, acoja o reciba a una persona, dentro del territorio nacional o hacia el exterior, con fines de explotación. Esta puede ser: Trata Externa: se refiere a la trata de personas que involucra el desplazamiento de la víctima con fines de explotación fuera del territorio nacional. Trata Interna: se refiere a la trata de personas que involucra el desplazamiento de la víctima con fines de explotación dentro del territorio nacional. **Ministerio del Interior**.

- **Contravenciones al Código de Ética, a las políticas, principios y valores de la Empresa.**

Contenido de la denuncia

El contenido de la denuncia deberá ser el siguiente:

- Descripción de la situación objeto de la denuncia, por ejemplo: (contexto en el que ocurrieron los hechos denunciados)

(fecha, hora, período de tiempo, lugar, área de la empresa, etc.); personas involucradas (interno, externo o ambos; nombre, cargo, área de desempeño, etc.): información que respalde o ayude a aclarar los hechos que motivan la denuncia (documentos físicos o digitales, grabaciones, fotografías, etc.).

- La solicitud del denunciante de protección de su identidad o el requerimiento del denunciante de ser contactado para aportar información adicional y ser informado de los resultados de la investigación.
- Información de contacto del denunciante, si desea mantenerse al tanto de la investigación y sus resultados

Tratamiento de denuncias

La denuncia deberá presentarse a través de los medios creados por el Sistema PQR - consignados en el Manual de Atención a los grupos de interés - (Ver Anexo. Del Manual de Atención a los Grupos de Interés "Forma de presentar una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia) De la oficina o unidad de producción ante la cual se presentó la denuncia, el Jefe de Gestión Social le dará curso a ante el Vicepresidente Ejecutivo del Grupo PALNORTE S.A.S., que será el encargado de convocar al Comité de Ética y ordenar el inicio de la investigación correspondiente.

En todos los casos, de manera taxativa y perentoria, si la denuncia está motivada en un delito o violación de la Ley colombiano o de cualquier otro Estado; independientemente del curso que tome al interior de empresa, será puesto en conocimiento inmediato de la autoridad competente y será ésta quien decida sobre el tipo de proceso que se inicie y curso formal del mismo.

Comunicación de seguimiento y resultados de denuncias

El Jefe de Gestión Social informará al denunciante, si éste lo ha solicitado, del resultado de la investigación. Esta comunicación se hará por escrito, señalando la fecha y el contenido de la denuncia, las acciones realizadas para conducir la investigación y las medidas adoptadas, si las hubiere.

El denunciante podrá, por una vez y dentro del plazo de diez (10) días contados desde la fecha de la comunicación, solicitar al Comité de Ética que revise nuevamente el proceso, aportando antecedentes adicionales y expresando los fundamentos por los cuales considera necesario modificar la resolución tomada por el Comité. Esta solicitud deberá efectuarse por alguno de los medios creados por el Sistema PQR.

ANEXOS

Anexo1. Política de No represalias

I. OBJETIVOS

- Esta política tiene por objetivo generar una prohibición taxativa a las conductas de represalias o retaliación en contra de cualquier persona que ponga en conocimiento de la empresa la ocurrencia de actos alejados de los preceptos éticos del grupo PALNORTE S.A.S.; que constituyan conductas violatoria del derecho o no deseables y que estén dándose al interior de la empresa o en su contexto externo y en la que pueda identificarse acción u omisión de la Compañía.
- Proteger los derechos de toda persona que decida denunciar o manifestar su inconformidad; independientemente del tipo de vinculación o relacionamiento que lo una a la empresa (trabajador, proveedor, contratista o subcontratista, vecino, cliente o consumidor, entre otros).

En el ejercicio de este derecho, las personas deben sentir que pueden presentar la información libremente y sin reservas, que su identidad y la información que proporcionen se mantendrá en reserva y sólo se divulgarán según la necesidad de su conocimiento y que serán protegidos por la Empresa.

- Confirmar que cualquier persona que tenga una preocupación, inconformidad o solicitud legítima debe tener la libertad de plantearla sin miedo y debe sentirse segura de que su cooperación al manifestar su inconformidad, sospecha o seguridad de que se están dando actos indebidos no generará represalias que afecten su relación con la Compañía, atenten contra su persona, bienes, reputación o sus intereses personales.
- Acentuar que está expresamente prohibido a toda la persona que trabaje en las empresas del Grupo PALNORTE S.A.S. tomar cualquier tipo de represalia contra una persona que denuncie de buena fe presuntos actos indebidos o que coopere con su investigación.

II. FUNDAMENTOS

La presente POLÍTICA DE PROTECCIÓN CONTRA LAS REPRESALIAS EN CASOS DE DENUNCIA DE PROTOCOLO DE RECEPCIÓN Y MANEJO DE LA DENUNCIA

ACTOS INDEBIDOS O NO DESEABLES se fundamenta en las siguientes normas y preceptos:

- Código de ética y compromiso empresarial de PALNORTE S.A.S.

Adoptado el 29 de enero de 2018 y que se presenta como el instrumento que nos permite compartir los valores y las prácticas, que de manera cotidiana, representan las reglas de juego que hacen posible tener relaciones sanas y constructivas, en torno a objetivos empresariales conocidos, aceptados e interiorizados como metas por quienes hemos decidido aportar capital social, humano, técnico, físico y financiero a la construcción de esta gran Empresa.

I. ÁMBITOS DE APLICACIÓN

La protección que brinda esta Política rige para cualquier persona que denuncie o ponga en evidencia presuntos actos o conductas indebidos que ocurran o se tenga clara sospecha de que ocurre al interior de la empresa PALNORTE S.A.S. o en su entorno y que se considere haber sido generados por desconocimiento, acción u omisión de nuestras Compañías.

II. MECANISMOS DE GESTIÓN

El cumplimiento de esta Política se apoya en los siguientes mecanismos de gestión:

- Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del trabajador de la empresa PALNORTE S.A.S., en cabeza de la Dirección de Desarrollo Humano
- Comités de Trabajadores
- Comité de Comercio Justo
- Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para actores sociales externos, en cabeza del Área de Gestión Social
- Comité de ética, en cabeza de la Dirección Jurídica

III. DENUNCIAS ANÓNIMAS

Siempre que la situación lo amerite o el denunciante lo considere necesario, la empresa protegerá su identidad.

IV. ACTOS DE REPRESALIAS

Una persona que considere haber sido objeto de represalia por su denuncia o manifestación de inconformidad, debe presentar un informe por escrito en el que fundamente su posición con información fidedigna o documentación que demuestre que:

- Ha denunciado actos indebidos
- Como consecuencia de ello ha sido objeto de medidas injustificadas o perjudiciales, y
- Piensa justificadamente que los actos presuntos de represalia se produjeron por haber denunciado

En todo caso, una persona que considere haber sido objeto de actos de represalia por denunciar presuntos actos indebidos puede conversar extraoficialmente sobre el tema con el Director de Desarrollo Humano, el Jefe del Área de Gestión Social, El Director Jurídico o el Vicepresidente Ejecutivo de PALNORTE S.A.S..

v. ACCIONES CORRECTIVAS

Si se comprueba que las represalias existieron, la empresa adoptará las medidas correctivas que correspondan para solucionar la situación, en consulta con la persona interesada.

Anexo 2. Del Manual de Atención a los Grupos de interés

FORMAS DE PRESENTAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA (P.Q.R.S)

Las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS pueden presentarse haciendo uso de los siguientes medios: comunicación escrita, en forma presencial, una llamada telefónica, de manera verbal (en espacio no formal) o a través de la página web de PALNORTE S.A.S..

- **Comunicación escrita**

Carta dirigida al Jefe del Área de Gestión Social de PALNORTE S.A.S., que puede ser enviada por algún medio de correo o entregada personalmente en el espacio de recepción o garita de ingreso de la oficina o unidad de producción más cercana (ver Anexo: Direcciones)

La comunicación debe tener el siguiente contenido: los hechos que motivan la petición, el reclamo o la sugerencia:
¿Qué deseo solicitar? ¿Qué situación genera mi reclamo o mi queja? ¿Cuándo se presentó la situación? ¿En qué sitio ocurrió la anomalía? ¿Qué personas o qué comunidad están siendo afectadas o fueron afectadas? ¿Qué deseo sugerir?

Es importante no omitir detalles; pues cualquiera de estos, puede ser fundamental para la toma de decisiones por parte de la Empresa. Es indispensable, además, conservar un trato respetuoso; pues toda falta a las buenas costumbres (uso de palabra groseras o expresiones insultantes) será causal para que el documento no sea tenido en cuenta. La comunicación puede llegar escrita en tinta o impresa. No tramitarán fotocopias ni cartas escritas a lápiz.

Para responder de manera oportuna, es necesario que la comunicación contenga la identificación de quien presenta la queja y la dirección física o electrónica en la que desea recibir la respuesta y de manera opcional, número telefónico.

Si quien presenta la Petición, la Queja, el Reclamo o la Sugerencia es el representante de un grupo organizado o de un grupo humano formalmente identificado, es necesario que haga claridad sobre su cargo y para los casos establecidos por la ley, anexar fotocopia del acto de nombramiento o de la personería jurídica de la organización a la cual representa.

- **De manera presencial**

Cualquier persona natural, a nombre propio o en representación de un grupo organizado, puede acercarse a una de las oficinas o centros de producción de la empresa PALNORTE S.A.S.; bien sea para entregar una comunicación escrita o para solicitar una cita

con el Jefe del Área de Gestión Social de PALNORTE S.A.S. y presentar un Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia.

- **A través de la página web**

La empresa PALNORTE S.A.S. tienen enlace a la página web www.PALNORTESAS.com. En el link "Contáctenos", se despliegan varias posibilidades de acceso; entre éstas, PQRS. Y desde ese momento, la página permite aportar toda la información que a la empresa le resultará útil para dar respuesta a la petición, queja, reclamo o sugerencia presentada.

a) **OTROS MEDIOS**

- **Llamada telefónica**

Una llamada telefónica puede ser utilizada para convenir una cita presencial o para anunciar el envío de una comunicación; pero si el propósito de quien origina la llamada es presentar directamente el PQR y no da lugar a que se programe ningún otro espacio, el conocimiento de una situación que genera inconformidad o molestia en una persona o grupo humano, siempre será tenida en cuenta para adelantar investigación interna.

- **De manera presencial (verbal, en espacio no formal)**

El relacionamiento con la comunidad o la presencia de funcionarios de PALNORTE S.A.S. en espacios en los que confluyen actores sociales que de una u otra forma se relacionan con las mismas, puede generar la situación de que una P.Q.R.S. se reciba en espacios no concebidos para este fin (espacio no formal). En estos casos, el funcionario deberá instar al solicitante a que manifieste su inconformidad de manera oficial y explicará los mecanismos establecidos por la empresa para recibir su inquietud.

No obstante, al igual que con la llamada telefónica, la empresa considerará que es una oportunidad para conocer una situación susceptible de mejora e iniciará, con los elementos allegados, la investigación interna.