

	PROCESO GESTION HUMANA	ITGH-006
		Versión: 2
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE DENUNCIAS	Emisión: Ene 2023
		Página 1 de 5

1. OBJETIVO.

Indicar diferentes mecanismos con los cuales los colaboradores, clientes, proveedores y demás grupos de interés de ROYAL AMERICA cuentan para reportar situaciones que puedan afectar la dignidad de las personas, el cumplimiento de requisitos legales o la ética y transparencia de la compañía como, por ejemplo, conflictos de interés, operaciones sospechosas o inusuales, delitos, entre otros.

2. ALCANCE.

Inicia con la denuncia presentada y finaliza con el resultado de la investigación y sus respectivas acciones.

3. PRINCIPIOS

En aras de la responsabilidad y la transparencia ROYAL AMERICA habilita un mecanismo que permite a todos sus grupos de interés, comunicar cualquier situación que, de forma legítima, consideren que viola el DTGH-013 Manual del Programa de Transparencia y Ética Empresarial, DTGH-014 SAGRILAFI Lavado activos y financiación de Terrorismo o Reglamento interno de Trabajo de Royal America o que perciban como contraria a los principios éticos.

Estos lineamientos se basan en los siguientes principios:

- ROYAL AMERICA, anima a los informantes a revelar su identidad, ya que ello contribuye a la eficacia de la investigación. No obstante, las denuncias anónimas también se tratan con seriedad, siempre que se proporcione suficiente información como para poder emprender la investigación pertinente.
- Toda denuncia legítima se investigará de manera exhaustiva, lo que podría incluir entrevistas a testigos u otras partes implicadas
- Ausencia de represalias: se protegerá a los empleados de cualquier acto de represalia, acoso o procedimiento disciplinario como resultado de su denuncia, siempre que esta se haya realizado de buena fe y no sea malintencionada.
- Uso indebido: no se tolerará a los empleados presentar denuncias inexactas o falsas de forma intencionada. En tal caso, el empleado informante podría ser objeto de acciones disciplinarias.
- Anonimato: en cualquier asunto interno se protegerá la identidad del informante. No obstante, su identidad puede trascender si la denuncia motiva acciones legales externas o si es el propio informante quien vulnera el anonimato.

	PROCESO GESTION HUMANA	ITGH-006
		Versión: 2
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE DENUNCIAS	Emisión: Ene 2023
		Página 2 de 5

4. DESARROLLO

4.1 ¿Cómo determinar cuándo existe un posible incumplimiento?

Cuando se enfrente a una situación en la que estime responsablemente que existe un eventual incumplimiento o queja interna, considere estas preguntas:

- ¿La forma de actuar afecta la reputación de ROYAL AMERICA o sus relaciones con terceros?
- ¿La acción u omisión que se está realizando o de la que tiene conocimiento, es incorrecta, inadecuada o no ética?
- ¿La conducta realizada u observada es inusual o se sale de los parámetros normales?

Si la respuesta a alguna de estas preguntas es Si, podemos encontrarnos frente a una situación de incumplimiento, por lo que es necesario reportar el hecho a la brevedad.

4.2 ¿Qué puedes reportar?

- Apropiación indebida
- Abuso de confianza
- Mal uso de los recursos
- Conflicto de interés
- Corrupción
- Sobornos o propinas ilegales
- Operaciones sospechosas o inusuales
- Manipulación contable, entre otros
- Conductas que atentan a la dignidad de las personas
- Discriminación
- Incumplimiento al Código de Ética, Normas Internas u otras acciones
- Consumo de Drogas o sustancias psicoactivas

4.3 ¿Quiénes pueden hacer una denuncia? – Obligación de Informar

Es obligación de todos los grupos de interés informar cualquier infracción o presunta infracción de la cual tenga conocimiento al DTGH-013 Manual PTEE, DTMG-014 SAGRILAFI Lavado activos y financiación de Terrorismo o Reglamento interno de Trabajo, ya sea un comportamiento propio o ajeno. Dentro de los grupos de interés se encuentran:

- Clientes
- Proveedores y contratistas
- Colaboradores
- Estado
- Comunidad, entre otros

	PROCESO GESTION HUMANA	ITGH-006
		Versión: 2
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE DENUNCIAS	Emisión: Ene 2023
		Página 3 de 5

4.4 ¿Cómo hacer una denuncia?

Royal America ha habilitado:

1. Un formulario web “Ingreso de Denuncias Royal America Colombia y Ecuador” donde puede plantear sus inquietudes ingresando a través de la URL: <https://forms.office.com/r/hrpmLLmzQ8>, o en el enlace dispuesto en la intranet o Sharepoint.
2. Un correo electrónico al cual puedes escribir tu denuncia y aportar los soportes de esta oficialcumplimiento@royalamerica.com

Las jefaturas de todos los niveles deberán tomar acción inmediata en caso de recibir directamente una denuncia que involucre la violación o presunta violación a los documentos mencionados, informando directamente al Oficial de Cumplimiento y registrándolo en el formulario dispuesto para tal fin.

Es responsabilidad de cada colaborador, en caso de duda frente a potenciales dilemas o conflictos de interés dentro del ejercicio de sus actividades o decisiones diarias, consultar oportunamente con su jefatura directa, Gestión Humana, Oficial de Cumplimiento o a través de los canales formales que ROYAL AMERICA ha dispuesto para ello.

4.5 ¿Qué pasa si no denuncio?

Si usted está en conocimiento de una situación que transgrede el DTGH-013 Manual PTEE, DTMG-014 SAGRILAFI Lavado activos y financiación de Terrorismo o Reglamento interno de Trabajo y no realiza la denuncia pertinente, puede llegar a ser considerado eventualmente cómplice de la misma, siendo sometido por lo tanto a un proceso formal de investigación y pudiendo decretarse determinadas sanciones por dicha falta.

Los cargos de jefatura dentro de ROYAL AMERICA tienen una responsabilidad mayor, puesto que dentro de sus deberes está el supervisar las actuaciones de su equipo de trabajo y de las áreas con las que se relacionan, estando obligado a informar todas aquellas situaciones que correspondan.

4.6 ¿Cuál será el manejo que le daremos a tu denuncia?

La denuncia será recibida por el Oficial de Cumplimiento a través de los mecanismos mencionados en el numeral 3.2, quien citará a los miembros del Comité Disciplinario (Comité Gerencial), exponiendo la situación la cual tendrá solución o tratamiento de acuerdo con el consenso del comité.

El tiempo establecido para dar trámite y resolución a la denuncia dependerá de su complejidad y la suficiencia de las pruebas e información otorgada por el denunciante. Si deseas obtener

	PROCESO GESTION HUMANA	ITGH-006
		Versión: 2
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE DENUNCIAS	Emisión: Ene 2023
		Página 4 de 5

información acerca del estado de la denuncia o seguimiento al avance del proceso debes comunicarte con el oficial de Cumplimiento a través del correo electrónico oficialcumplimiento@royalamerica.com.

ROYAL AMERICA dará retroalimentación al denunciante de las acciones tomadas, siempre y cuando haya aportado sus datos de contacto.

4.7 ¿Cómo se evalúa y mejora el mecanismo de denuncias?

Las denuncias recibidas serán consolidadas por el Oficial de Cumplimiento generando un indicador informativo de la cantidad recibida y gestionada. Este indicador deberá ser presentado de manera semestral al Comité Disciplinario donde se evaluará la eficacia de las acciones tomadas, la efectividad del canal de denuncias y las acciones de mejora a tomar para garantizar el óptimo funcionamiento del mecanismo.

5. DIVULGACIÓN Y COMUNICACIÓN

Este documento se divulgará a través de los siguientes mecanismos y canales de comunicación:

- Al momento del ingreso de un colaborador en la inducción y anualmente durante las reinducciones al personal
- Mediante los formatos de creación y actualización de terceros o asociados de negocio a través de correo electrónico
- Publicación en la intranet o plataforma Sharepoint para consulta de los colaboradores
- Por correo electrónico a todos los asociados de negocio al momento de cambios o actualizaciones al presente documento.
- A través de comunicaciones internas por correo electrónico.

6. REFERENCIAS

DTGH-013 Manual del Programa de Transparencia y Ética Empresarial

DTMG-014 SAGRILAFI Lavado activos y financiación de Terrorismo

DTGH-015 Comunicación interna

Reglamento interno de Trabajo

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	Diciembre 2022	Creación del documento.
2	Enero 2023	Inclusión de evaluación y seguimiento del mecanismo, referenciación al documento de comunicación interna.

	PROCESO GESTION HUMANA	ITGH-006
		Versión: 2
	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE DENUNCIAS	Emisión: Ene 2023
		Página 5 de 5

Elaborado por:	Aprobado por:
Cargo: Coordinador de SGC	Cargo: Jefe Gestión Humana