centroabastos
Central de Abastos de Bucaramanga S.A.
NIT. 890.208.395-8

DIRECTIVA GERENCIAL NO. 099

"Por medio de la cual se establece el protocolo para denuncias, quejas o reclamos por presuntas faltas al Código de mejores prácticas corporativas -Código país-, y al Código de Conducta y de Ética de Centroabastos S.A."

EL GERENTE GENERAL DE LA CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA S.A, "CENTROABASTOS S.A."

TENIENDO EN CUENTA:

1. Que se hace necesario establecer un procedimiento mediante el cual se le dé el tratamiento adecuado a las denuncias realizadas por los Accionistas, Usuarios Arrendatarios, Comerciantes, y demás partes interesadas de Centroabastos S.A., por presuntas faltas al Código de mejores prácticas corporativas -Código país-, y al Código de conducta y de ética de Centroabastos S.A.

2. Que lo anterior se establece con el fin de brindar transparencia en las actuaciones realizadas por los funcionarios de Centroabastos S.A., y de asegurar que las mismas se enmarquen bajo los principios rectores, y orientadores, establecidos en el Código de mejores prácticas corporativas -Código país-, el Código de conducta y de ética, y en el Reglamento Interno de Trabajo de Centroabastos S.A.

3. Que el Código de mejores prácticas corporativas -Código país-, y el Código de Conducta y de Ética de Centroabastos S.A., se encuentran aprobados mediante Directivas Gerenciales, actualmente se encuentran vigentes, y son de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios de Centroabastos S.A.

4. Que, al no existir impedimento legal,

DECIDE:

PRIMERO: ELEVAR A DIRECTIVA GERENCIAL el protocolo para denuncias, quejas o reclamos por presuntas faltas al Código de mejores prácticas corporativas -Código país-, y al Código de Conducta y de Ética de Centroabastos S.A.

SEGUNDO: IMPLEMENTAR el protocolo para denuncias, quejas o reclamos por presuntas faltas al Código de mejores prácticas corporativas -Código país-, y al Código de conducta y de ética de Centroabastos S.A.

TERCERO: DAR PUBLICIDAD, para conocimiento de los accionistas y público en general, a través de la página WEB empresarial, al protocolo para denuncias, quejas o reclamos por presuntas faltas al Código de mejores prácticas corporativas -Código país-, y al Código de Conducta y de Ética de Centroabastos S.A. -CENTROABASTOS S.A.-.

CUARTO: La presente directiva rige a partir de la fecha de su expedición, y deroga cualquier disposición anterior que le sea contraria.

QUINTO: El siguiente es el texto del **PROTOCOLO PARA DENUNCIAS, QUEJAS O RECLAMOS POR PRESUNTAS FALTAS AL CÓDIGO DE MEJORES PRÁCTICAS CORPORATIVAS -CÓDIGO PAÍS-, Y AL CÓDIGO DE CONDUCTA Y DE ÉTICA DE CENTROABASTOS S.A:**

REVISADO
Asesor Jurídico
Operativo

PROTOCOLO PARA DENUNCIAS, QUEJAS O RECLAMOS POR PRESUNTAS FALTAS AL CODIGO DE MEJORES PRACTICAS CORPORATIVAS -CODIGO PAIS-, Y AL CODIGO DE CONDUCTA Y DE ETICA DE CENTROABASTOS S.A.

INTRODUCCION

El presente protocolo establece el procedimiento mediante el cual se tratan las denuncias, quejas o reclamos por presuntas faltas al código de mejores prácticas corporativas -código país-, y al código de conducta y de ética de Centroabastos S.A. Lo anterior, desde la recepción de las quejas o reclamos, hasta la respuesta dada al Usuario, y las acciones internas a tomar que sean requeridas, producto de las denuncias, quejas o reclamaciones interpuestas.

CAPITULO I

PRIMERO: *Los canales dispuestos para la recepción de las quejas o reclamos son los siguientes:*

A. Como persona identificada:

- *Por escrito, en la ventanilla de la recepción de Centroabastos S.A.*
- *En los correos electrónicos administracion@centroabastos.com, controlinterno@centroabastos.com, y quejasreclamosypeticiones@centroabastos.com . Así mismo, será deber de los funcionarios de Centroabastos S.A., poner en conocimiento de la oficina de Control Interno, las quejas o reclamos que sean allegadas a sus correos electrónicos institucionales.*
- *Verbalmente, donde el funcionario que la reciba deberá dejar constancia en un documento escrito de la fecha, lugar, hora, en la que se recibe, y una transcripción de la denuncia, queja o reclamo, interpuesta por el Usuario; así mismo, deberá solicitarle sus datos personales mediante los cuales la Oficina de Control Interno lo pueda contactar para remitirle la respuesta correspondiente, o contactarlo en caso de ser necesario para el desarrollo de la investigación.*

  El documento será sometido a consideración del Usuario, el cual podrá solicitar las correcciones que crea necesarias hacerle al mismo, y el cual deberá firmar, junto con el funcionario que reciba la denuncia, queja, o reclamo, en señal de aceptación de lo consignado en el mismo.

B. Como persona anónima:

- *En los correos electrónicos administracion@centroabastos.com, controlinterno@centroabastos.com, y quejasreclamosypeticiones@centroabastos.com . Así mismo, será deber de los funcionarios de Centroabastos S.A., poner en conocimiento de la oficina de Control Interno, las quejas o reclamos que sean allegadas a sus correos electrónicos institucionales.*

- *En la sección de denuncias de la página web de Centroabastos S.A., www.centroabastos.com*

SEGUNDO: *La Dirección de Control Interno de Centroabastos S.A. será la encargada de adelantar las investigaciones pertinentes por presuntas faltas al código de mejores prácticas corporativas -codigo pais-, y al codigo de conducta y de ética de Centroabastos S.A.*

Así mismo, deberá rendir un informe de carácter semestral al Comité de Auditoria de Centroabastos S.A., del estado de las investigaciones adelantadas por presuntas faltas al Código de mejores prácticas corporativas -Código país-, y al Código de conducta y de ética de centroabastos s.a.

CAPITULO II

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

PRIMERO: *La denuncia, queja, o reclamación por una presunta falta al Código de mejores prácticas corporativas -Código país-, y al Código de conducta y de ética de Centroabastos S.A., será recibida por medio de los canales dispuestos en el Capítulo I, donde será remitida inmediatamente a la*

Dirección de Control Interno de la Entidad. Al momento de recibir la denuncia, queja o reclamación, se deberá verificar que la misma contenga la información personal del Usuario que la interpone, tales como nombre, cedula, teléfono, y dirección electrónica donde se pueda acusar el recibido de la queja/reclamo, y el avance de la misma.

SEGUNDO: *La queja, reclamo, o denuncia, deberá ser remitida inmediatamente a la oficina de Control Interno, la cual deberá emitir acuse de recibido al Usuario que interpone la denuncia, queja o reclamación.*

La denuncia deberá ser analizada detalladamente, investigando las posibles causas que dieron origen a la misma, y determinando su posible responsable. De ser necesario, se le solicitara al Usuario, una ampliación de la denuncia, queja o reclamación presentada, o que allegue las evidencias de lo manifestado en la misma, con el fin de adelantar una investigación exhaustiva que permita analizar a fondo las causas anteriormente descritas.

TERCERO: *La dirección de control interno deberá preparar respuesta a la denuncia, queja o reclamación, y proyectar el documento de entrega para el Usuario.*

CUARTO: *Una vez proyectada la respuesta, esta es enviada al Usuario en un término no superior a veinte(20) días hábiles, mediante la dirección de correo electrónico dispuesta en la denuncia, queja, o reclamación. La respuesta deberá contener las acciones tomadas frente a la constatación de la falta cometida por el funcionario de Centroabastos S.A.. o el informe de cierre y archivo en el caso en que no haya certeza absoluta de la comisión de la presunta falta cometida.*

De no disponer de dirección electrónica, o no ser posible su envió por dicho medio, se deberá remitir la respuesta mediante correo postal certificado a la dirección física del Usuario. En caso de que no sea posible remitir la respuesta bajo el procedimiento anteriormente establecido, o en el caso de denuncias, quejas, o reclamaciones que se hayan interpuesto de manera anónima, la respuesta deberá ser publicada en la página web de Centroabastos S.A., dentro de la sección que se destine para tal fin.

QUINTO: *La Dirección de Control Interno de Centroabastos S.A., remitirá copia de la investigación adelantada a la oficina de Talento Humano de la Entidad con el fin de que se adelanten las diligencias de descargos a los funcionarios involucrados en las investigaciones.*

Dada en Bucaramanga a los, 11 NOV 2022

CARLOS EDUARDO QUIROGA ÁLVAREZ
Gerente General de Centroabastos S.A.

Anexos: 0
Código: 300.15/ Directivas
Proyecto: 330/ Juan David Quiroz Latorre/ Coordinador Juridico
Reviso: 330/ Ricardo Andrés Arteaga Cuadros /Subgerente Jurídico Y operativo
301/ Leidy Zayury Navarro Carrillo/ Subgerente Financiera y Administrativa
302/ Johana Alexandra Guerrero Castro/ Directora de Control Interno

REVISADO
Subgerente Jurídico
y Operativo