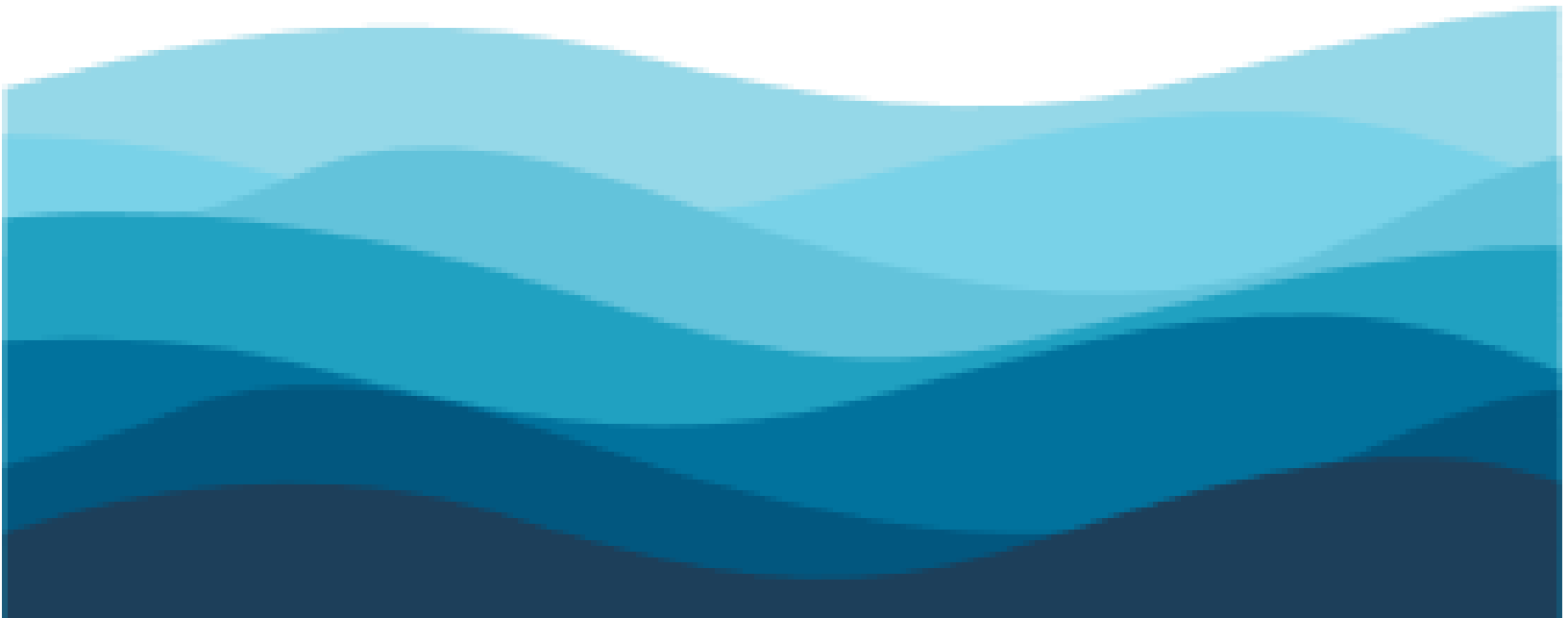


PROTOCOLO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS



ÍNDICE

1.-	INTRODUCCIÓN	3
1.1	DE LA COMPAÑÍA	3
1.2	OBJETIVO	3
1.3	ALCANCE	3
1.4	VIGENCIA	4
1.5	ORIENTACIÓN SOBRE DUDAS Y CONSULTAS	4
1.6	CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN	4
1.7	SANCIONES	4
1.8	MEJORA CONTINUA	5
2.-	DEFINICIONES	5
3.-	LINEAMIENTOS GENERALES	6
3.1.	PRINCIPIOS RECTORES DEL PROTOCOLO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS	6
3.2.	GARANTÍAS DEL PROTOCOLO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS	7
3.3.	MEDIOS PARA REALIZAR LA DENUNCIA	8
3.4.	HECHOS IRREGULARES QUE SE PUEDEN REPORTAR	8
4.-	GESTIÓN DE DENUNCIAS	11
4.1.	RECEPCIÓN DE LAS DENUNCIAS	11
4.2.	EVALUACIÓN DE LAS DENUNCIAS	11
4.3.	CONCLUSIÓN DE ADMISIÓN O INADMISIÓN DE LA DENUNCIA	12
5.-	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	12
6.-	PLAN DE ACCIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS O SUGERENCIAS ..	13
7.-	CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN	13

Título:	PROTOCOLO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS			Revisión: V2.1	
Autor:	Abogado Administrativa	Revisó:	Coordinador Legal	Aprobó:	Gerencia General
Fecha:	Nov. 23, 2024	Fecha:	Nov. 25, 2024	Fecha:	Enero 6, 2025

1.- INTRODUCCIÓN

1.1 DE LA COMPAÑÍA

Puertomar S.A. (en adelante “la Compañía” o “Puertomar”), comprende que sus diferentes grupos de interés podrían conocer y denunciar la ocurrencia de conductas indebidas o incumplimientos al Código de Ética Empresarial o a sus guías de conducta (en adelante “posibles hechos irregulares”), para lo cual necesita establecer lineamientos para una adecuada gestión de las denuncias que se receipten, garantizando los principios de confianza, imparcialidad y protección de posibles represalias al denunciante.

Adicionalmente, manteniendo nuestro compromiso con la mejora continua con nuestros grupos de interés, estamos abiertos a recibir cualquier queja o sugerencia en pro de mejorar nuestros servicios.

1.2 OBJETIVO

El presente protocolo tiene como objetivo establecer los lineamientos para la recepción, evaluación y toma de decisiones sobre la denuncia de posibles hechos irregulares, queja o sugerencia realizada por los diferentes grupos de interés de la Compañía.

Estos lineamientos permitirán que Puertomar pueda gestionar de manera adecuada y oportuna las denuncias sobre posibles hechos irregulares, quejas o sugerencias, así como identificar debilidades en los controles de cumplimiento y realizar acciones de mejoras que permitan fortalecer la cultura de ética, integridad y cumplimiento, prevenir la probabilidad de ocurrencia de riesgos.

1.3 ALCANCE

Alcance objetivo

El presente Protocolo aplica para todos los colaboradores de Puertomar en relación laboral de dependencia independientemente del tipo de contrato que hayan suscrito y el cargo que se encuentren desempeñando en la Compañía, así como a sus proveedores, clientes, accionistas y otros (en adelante “grupos de interés”), que con su

actuación podrían generar la responsabilidad penal en la Compañía, causar un impacto económico y/o afectar su reputación.

Alcance material

La gestión de una denuncia, queja o sugerencia comprende desde la recepción hasta la procedencia a trámite de esta.

En caso de, admitirse a trámite una denuncia para su investigación, se deberán seguir los lineamientos determinados por el Departamento Legal y de Cumplimiento.

1.4 VIGENCIA

Este protocolo entra en vigor a partir de la fecha de publicación, con revisión anual a raíz de modificaciones normativas nacionales o locales, modificación o inclusión de políticas o procedimientos de la Compañía que afecten los procesos aquí citados.

1.5 ORIENTACIÓN SOBRE DUDAS Y CONSULTAS

Para garantizar que se cumpla el objetivo de este protocolo, los grupos de interés pueden formular observaciones o plantear inquietudes con relación a los lineamientos establecidos en este protocolo a través de su superior jerárquico o al Departamento Legal y de Cumplimiento.

Puertomar entiende que el planteamiento de estas inquietudes puede servir para identificar posibles malas prácticas, lineamientos que no han sido comprendidos o medir si se ha cumplido con el objetivo de este protocolo.

1.6 CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El Departamento Legal y de Cumplimiento deberá conservar y proteger la información relacionada a cada una de las etapas del presente protocolo, así como la información y evidencias que pueda proporcionar el denunciante en el reporte de un posible hecho irregular.

La documentación que se encuentre archivada en respaldos físicos o electrónicos podrán permanecer en los archivos de la Compañía por un lapso de 10 años. Luego de este tiempo establecido, se podrá disponer su archivo según le convenga a Puertomar.

Toda documentación deberá tratarse con la más estricta confidencialidad del caso y deberá darse el uso adecuado de estos durante su uso o archivo.

1.7 SANCIONES

Cualquier incumplimiento a este protocolo puede tener consecuencias graves a nivel económico, comercial, legal y sobre todo reputacional para Puertomar.

En este sentido, los colaboradores se comprometen a cumplir de manera obligatoria con los lineamientos del presente protocolo. Los incumplimientos incluyen, pero no se limitarán a:

- El reporte de posibles hechos irregulares que carezcan de sustento, que contenga información falsa, o sea realizada con mala fe.
- Acciones de represalias contra alguna de las partes implicadas, incluyendo, pero no limitando a: despido, suspensión, cambio de funciones, procedimientos disciplinarios, obstrucción de ascenso, daño a la reputación, acoso, aislamiento, etc.
- Violación de la confidencialidad de los hechos reportados, identidad del denunciante, testigos, denunciado y/o cualquier otra información con carácter de confidencial en materia de este protocolo.
- Incumplimiento de la normativa local e internacional con relación a la protección de los datos personales de las partes implicadas.

En caso de verificarse estos u otros incumplimientos, se aplicarán las sanciones y acciones correctivas, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

1.8 MEJORA CONTINUA

Puertomar se comprometen con la evaluación y mejora continua de la correcta aplicación de los lineamientos establecidos en el presente protocolo para garantizar su idoneidad y la efectividad de los procedimientos de gestión de denuncias actualizándolos cuando sea necesario.

2.- DEFINICIONES

a. COLABORADORES:

Es aquel director, ejecutivo, colaborador indefinido o temporal, así como cualquier persona que se encuentre sometida a la autoridad o control de Puertomar, sea cual sea la modalidad bajo la cual haya sido contratado.

b. GRUPOS DE INTERÉS:

Aquellas personas naturales o jurídicas vinculadas a Puertomar por un interés económico o comercial recíproco, incluyendo, pero no limitando a: excolaboradores, clientes, socios de operaciones conjuntas (joint venture), proveedores, contratistas, subcontratista, agentes, distribuidores, intermediarios, inversores, entre otros.

c. HECHO IRREGULAR:

Son, para los efectos del presente documento, delitos tipificados en el Código Orgánico Integral Penal o incumplimientos al Código de Ética Empresarial y guías de conducta.

d. DENUNCIA:

Acción de poner en conocimiento a Puertomar a través de los medios habilitados o directamente al superior jerárquico o al Departamento Legal y de Cumplimiento, la ocurrencia de posibles hechos irregulares cometidos por colaboradores o socios comerciales.

e. DENUNCIANTE:

Colaborador o socio comercial que reporta la ocurrencia de posibles hechos irregulares.

f. QUEJA:

Acción de poner en conocimiento a Puertomar a través de los medios habilitados el reporte de insatisfacción del ambiente laboral, atención a proveedores y servicios prestados a clientes.

g. SUGERENCIA:

Acción de poner en conocimiento a Puertomar sobre ideas de mejora de controles o procesos para garantizar un buen ambiente laboral, una correcta atención a nuestros proveedores y asegurar la calidad de los servicios prestados a clientes.

h. REPRESALIAS:

Acto u omisión bajo amenaza, propuesto o real, directo o indirecto que pueda resultar en daño de un denunciante u otra parte interesada, relacionado con la denuncia de un posible hecho irregular.

3.- LINEAMIENTOS GENERALES

3.1. PRINCIPIOS RECTORES DEL PROTOCOLO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

CONFIANZA

Todos quiénes se encuentren vinculados en la gestión de la denuncia, deberán implementar acciones que permitan a los grupos de interés tener la confianza y valor para denunciar la ocurrencia de un posible hecho irregular.

La gestión de una denuncia deberá desarrollarse de forma objetiva para garantizar la confianza de los procedimientos del presente protocolo.

IMPARCIALIDAD

Todos quiénes se encuentren vinculados en la gestión de la denuncia deberán actuar en todo momento con neutralidad, objetividad, equidad, independencia y honestidad con el objetivo de no beneficiar o perjudicar a alguna de las partes implicadas, por lo que no deberán:

- Tener prejuicios o ideas previas sobre alguna de las partes implicadas.
- Tener un interés directo o indirecto en un resultado concreto de la gestión de una denuncia.
- Estar sujetas a diversos factores que le impidan actuar con objetividad y de forma justa en la gestión de una denuncia.

La persona que tenga un conflicto de interés o considere que de alguna forma puede verse comprometida su imparcialidad, deberá comunicarlo por escrito de forma oportuna con el fin de salvaguardar la gestión objetiva de una denuncia.

PROTECCIÓN CONTRA REPRESALIAS

Puertomar garantiza la protección del denunciante contra posibles amenazas, sanciones o represalias por la denuncia de un posible hecho irregular, de buena fe, incluso cuando los hechos no puedan ser comprobados o admitidos a investigación. De igual manera, sanciona a toda persona que ejecute un acto de represalia en contra del denunciante o personas involucradas en una denuncia.

3.2. GARANTÍAS DEL PROTOCOLO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

CONFIDENCIALIDAD

Todos quienes se encuentren vinculados en la gestión de la denuncia deberán guardar absoluta confidencialidad de la información obtenida en el reporte de un posible hecho irregular, sobre todo la identidad del denunciante y denunciado.

Así como proteger la información que sea recopilada para la evaluación inicial de la denuncia, con el objetivo de evitar su uso indebido.

ANONIMATO

Puertomar brindará confianza al denunciante para reportar un posible hecho irregular que podría estar ocurriendo en el seno de sus actividades, permitiendo el reporte de denuncias de forma anónima.

OBLIGACIÓN DE REPORTAR HECHOS IRREGULARES

La persona que tenga conocimiento o sospecha de la ocurrencia de un hecho irregular o un incumplimiento al Código de Ética Empresarial, guías de conducta, Reglamento Interno de Trabajo y/o cualquier otra normativa interna, deberá reportarlo a través de los medios destinados para realizar una denuncia.

La obligación de reportar hechos irregulares se realizará en cumplimiento del art. 49 numeral 9 del Código Orgánico Integral Penal con relación a la obligación de informar al Oficial de Cumplimiento sobre posibles riesgos o incumplimientos, así como al art. 422.1 en el cual se menciona lo siguiente:

“Todo ciudadano que en el desempeño de su actividad, conociere de la comisión de un presunto delito de obstrucción de la justicia, peculado, enriquecimiento ilícito, cohecho, concusión, tráfico de influencias, oferta de tráfico de influencias, testaferrismo, sobreprecios en contratación pública, lavado de activos, asociación ilícita, delincuencia organizada; actos de

corrupción en el sector privado, acoso sexual, abuso sexual y demás delitos contra la integridad sexual y reproductiva, en especial cuando las víctimas sean niños, niñas y adolescentes, denunciará dichos actos de manera inmediata a las autoridades competentes.

Los nombres, apellidos y demás datos de identidad del denunciante serán considerados información reservada, debiendo protegerse esta información por parte de las instituciones responsables y así garantizar la protección de la identidad de la persona que denuncia.”

3.3. MEDIOS PARA REALIZAR LA DENUNCIA

Los colaboradores o grupos de interés (excolaboradores, clientes, socios de operaciones conjuntas (joint venture), proveedores, contratistas, subcontratista, agentes, distribuidores, intermediarios, inversores, entre otros) que en el ejercicio de sus funciones tenga conocimiento de la ocurrencia de un posible hecho irregular, queja o sugerencia, podrá realizarlo en nuestro **Canal Ético de Puertomar** a través del siguiente enlace:



3.4. HECHOS IRREGULARES QUE SE PUEDEN REPORTAR

A través de los medios de denuncia, los colaboradores o grupos de interés: podrán reportar los siguientes hechos irregulares:

Tipo de denuncia	Descripción
Vulneración de derechos humanos	<p>Cualquier acción u omisión que atente contra los derechos fundamentales en el ámbito laboral, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El trabajo forzoso mediante engaños o restricciones indebidas a la libertad de los trabajadores. ▪ El trabajo inhumano con condiciones degradantes, jornadas excesivas, exposición a riesgos sin protección adecuada. ▪ Empleo de menores en actividades que afecten su desarrollo físico, mental o educativo.
Vulneración de derechos laborales	<p>Incluye cualquier situación que afecte el cumplimiento de las normativas laborales y los derechos de los trabajadores. Esto abarca, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incumplimiento de leyes y regulaciones laborales. ▪ Falta de reporte y pago de horas complementarias y/o suplementarias. ▪ No afiliación a la Seguridad Social o retención ilegal de sus aportes.
Acoso laboral	<p>Incluye cualquier conducta en el entorno de trabajo que afecte la dignidad, integridad o desempeño de un trabajador. Esto incluye, pero no se limita a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El hostigamiento como insultos, humillaciones o amenazas constantes. ▪ La asignación de tareas degradantes o imposibles con el fin de generar estrés o frustración. ▪ La exclusión o aislamiento que impide la comunicación o participación en actividades laborales. ▪ Las represalias o sanciones injustificadas, como cambios arbitrarios de horario o funciones sin justificación.
Violencia laboral	<p>Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional. Esto incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gritos o amenazas. ▪ Golpes, puñetazos, patadas o bofetadas. ▪ Robos o asaltos en el lugar de trabajo.

<p>Acoso sexual laboral</p>	<p>Cualquier conducta de naturaleza sexual no deseada que afecta la dignidad de una persona en el entorno de trabajo, creando un ambiente intimidante, hostil o humillante. Esto incluye, pero no se limita a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comentarios o insinuaciones de contenido sexual inapropiado. ▪ Contacto físico no consentido, como tocamientos o roces intencionales. ▪ Solicitudes de favores sexuales a cambio de beneficios laborales o bajo amenaza de represalias. ▪ La difusión de imágenes, mensajes o gestos de connotación sexual que incomoden o intimiden a la víctima.
<p>Discriminación laboral</p>	<p>Cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo, salario y ocupación. Esto incluye, pero no se limita a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Decisiones injustificadas en contratación, promoción, capacitación. ▪ Condiciones laborales que perjudiquen a una persona o grupo.
<p>Fraude y corrupción</p>	<p>Cualquier acto de corrupción, fraude o abuso de recursos que implique el uso indebido de poder, información, bienes o activos para beneficio propio o de un tercero. Esto incluye, pero no se limita a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Violaciones a las normas éticas de la Compañía. ▪ Ofrecimiento, aceptación o exigencia de incentivos ilícitos, antiéticos o que generen abuso de confianza. ▪ Conflictos de interés y tráfico de influencias que afecten la imparcialidad en la toma de decisiones. ▪ Apropiación indebida, uso irregular o desvío de activos, bienes o fondos de la Compañía. ▪ Fraude financiero, tributario o aduanero mediante tergiversación, simulación, ocultamiento o engaño.
<p>Información confidencial y privilegiada</p>	<p>Divulgación, uso indebido o acceso no autorizado a información reservada de la Compañía, cliente o tercero. Esta información puede incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos financieros, ▪ Estrategias comerciales, ▪ Documentos legales, ▪ Propiedad intelectual o cualquier dato protegido por normativas de confidencialidad.

Otras situaciones	En caso de identificar alguna situación que no esté contemplada en las anteriores situaciones pero que requiera ser atendida por este canal.
-------------------	--

4.- GESTIÓN DE DENUNCIAS

4.1. RECEPCIÓN DE LAS DENUNCIAS

La Gerencia General y el Coordinador Legal y de Cumplimiento recibirán las denuncias recibidas a través del formulario habilitado en el Canal Ético de Puertomar, así como la recepción física de la denuncia mediante solicitud formal de reunión con el Departamento Legal y de Cumplimiento.

4.2. EVALUACIÓN DE LAS DENUNCIAS

Una vez que la denuncia es recibida a través del Canal Ético de Puertomar o físicamente, se iniciará la evaluación de esta con el propósito de:

- Evaluar que los posibles hechos irregulares constituyan un comportamiento ilícito, delictivo o que suponga un incumplimiento de las normas y controles contenidos en el Código de Ética Empresarial, guías de conducta o si estas constituyen un delito que podría devenir en la responsabilidad penal de cualquiera de las compañías que conforman Puertomar.
- Identificar a las partes involucradas: colaboradores, socios comerciales u otros terceros verificando la existencia de estos últimos y su conexión con Puertomar.
- Existencia de un histórico de conducta con actitudes semejantes.

1. La Gerencia General y el Coordinador Legal y de Cumplimiento analizarán el contenido de la denuncia, verificando lo siguiente:

- Que la denuncia contenga la siguiente información mínima:
 - Identidad del denunciante y medios de contacto, en caso de no ser anónima la denuncia.
 - Identidad del denunciado, si es que se conoce el responsable del hecho.
 - Descripción lo más detallada posible de los hechos.
 - Indicios o pruebas sobre los que se basa la información.
- Que los hechos descritos sean constitutivos de un comportamiento ilícito, delictivo o que suponga un incumplimiento del Código de Ética Empresarial u otra normativa interna de Puertomar.
- Que los hechos descritos tengan una mínima base de credibilidad y/o de prueba de que no se trata de una mera valoración subjetiva del denunciante, carente de indicio o base alguna de veracidad.

Cuando los hechos reportados correspondan a casos de acoso laboral, violencia laboral, acoso sexual laboral o discriminación, su evaluación deberá ser realizada conforme lo establecido en el Protocolo de Prevención y Atención de Casos.

2. En el caso de que falte alguno de los requisitos previstos en la sección anterior, y de ser posible, se requerirá al denunciante que en un plazo de 3 días lo subsane para que se pueda completar la correcta evaluación de la denuncia.

La Gerencia General podrá disponer el archivo de la denuncia si luego de transcurrido el plazo, el denunciante no cumple con subsanar su denuncia, salvo causa debidamente justificada.

3. Luego de analizado los posibles hechos irregulares y teniendo una base de su credibilidad y/o de prueba, la Gerencia General y el Coordinador Legal y de Cumplimiento deberán tomar la decisión acerca de las acciones a seguir.

4.3. CONCLUSIÓN DE ADMISIÓN O INADMISIÓN DE LA DENUNCIA

DENUNCIAS NO ADMITIDAS

La Gerencia General, según corresponda, podrá no admitir a trámite la denuncia en los siguientes casos:

- a. Cuando no se refieran a incumplimientos del Código de Ética Empresarial, guías de conducta o a delitos tipificados en el Código Orgánico Integral Penal.
- b. Cuando los posibles hechos irregulares se consideren falsos o maliciosos.
- c. Los posibles hechos irregulares ya estén siendo investigados en otra denuncia, sin perjuicio de poder incluir en la investigación los nuevos hechos reportados cuando contengan información adicional relevante para los hechos investigados.
- d. Los posibles hechos irregulares se refieran a otros hechos e involucren a las mismas personas sobre los cuales se hubiera investigado y resuelto en una anterior investigación.
- e. No se aporte o facilite el más mínimo sustento probatorio que permita verificar su credibilidad.

Cuando una denuncia no sea admitida se descartará la misma dando contestación al denunciante cuando fuera posible y dispondrá la decisión fundamentada para su archivo.

DENUNCIAS ADMITIDAS

Cuando la denuncia sea admitida, se comunicará al denunciante del inicio de la investigación conforme los lineamientos determinados por el Departamento Legal y de Cumplimiento.

5.- TRATAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las quejas y sugerencias serán analizadas por el Coordinador Legal y de Cumplimiento y serán escaladas a la Gerencia General para su resolución y establecimiento del plan de acción correspondiente.

6.- PLAN DE ACCIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS O SUGERENCIAS

La Gerencia General en función de los hechos reportados y verificados, así como las quejas o sugerencias analizadas, propondrá juntamente con el Coordinador Legal y de Cumplimiento un plan de acción que determine las medidas correctivas para subsanar lo reportado.

El plan de acción contendrá como mínimo:

- La descripción detallada de las medidas a tomar.
- Responsable de ejecución.
- Fecha de inicio.
- Fecha de finalización.

El Coordinador Legal y de Cumplimiento comunicará a los grupos de interés y a la persona reportante, las acciones tomadas para dar resolución a su denuncia, queja o sugerencia, siempre que sea posible realizar dicha comunicación.

El Coordinador Legal y de Cumplimiento una vez cumplido el plazo de ejecución del plan de acción, monitoreará que las medidas acordadas se han implementado de forma correcta.

7.- CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN

Puertomar S.A. comunicará y capacitará los lineamientos del presente protocolo a los colaboradores, proveedores, clientes con el objetivo de garantizar su correcta aplicación, así como el buen uso del Canal Ético de Puertomar.

CAPACITACIÓN

La Compañía abordará en las capacitaciones contenidos que permita a los colaboradores conocer al menos, pero no limitando a, lo siguiente:

- Cómo reconocer un posible hecho irregular.
- Cómo pueden realizar la denuncia de un posible hecho irregular.
- A quién deberían reportarlo.
- A quién pueden realizar una consulta en caso de dudas.
- El impacto de no denunciar un posible hecho irregular.
- Sanciones en caso de incumplimiento del presente protocolo.

De igual manera deberá capacitar a quiénes se encuentren vinculados en la gestión de una denuncia al menos, pero no limitando a, lo siguiente:

- Hechos irregulares en alcance del presente protocolo.
- Qué es y que no es un posible hecho irregular.

- Procesos que existen para asegurar los principios rectores del presente protocolo.
- Qué es la confidencialidad, su importancia y cómo mantenerla.
- Qué son las represalias y como prevenirlas.
- Cómo evaluar las denuncias.
- Sanciones en caso de incumplimiento del presente protocolo.

COMUNICACIÓN

Puertomar comunicará a sus grupos de interés los lineamientos del presente protocolo a través de los medios comunicacionales dispuestos para el efecto.

La Gerencia General comunicará un mensaje que asegure la confianza sobre la correcta gestión de las denuncias que realicen, sobre todo cuando esta implique a sus superiores jerárquicos.



Puertomar

EL PLACER DE COMER SANO