



## PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS

PT-04 / 03 04-21

### OBJETIVO

Establecer un mecanismo de denuncia e información invitando a todos los colaboradores y partes interesadas de Lácteos San Antonio C.A., a actuar de manera responsable y honesta dentro de la empresa, reportando cualquier queja, irregularidad e incumplimiento al código de Conducta, Derechos Humanos y Reglamento de trabajo de manera confidencial y sin temor a represalias.

### ALCANCE

Todos los colaboradores y partes interesadas de Lácteos San Antonio C.A, deben conocer este procedimiento.

### DEFINICIONES:

**Denuncia:** Es un documento en que se da noticia a la autoridad competente de un delito o de una falta.

**Irregularidad:** Toda acción que esta fuera de regla o resulta contrario a ella.

**Confidencialidad:** Es la protección de datos y de información intercambiada entre un emisor y uno o más destinatarios frente a terceros.

**Partes interesadas:** Es cualquier organización, grupo o individuo que pueden ser afectados por las actividades de una empresa u organización.

**Conducta poco ética:** Es cualquier tipo de violación a las normas y regulaciones de la empresa, por ejemplo: Aceptación de sobornos o pagos, acuerdos para beneficio propio o de terceros, hurto, divulgación de información, entre otros.

**Acoso:** Cuando una persona hostiga, persigue o molesta a otra, por ejemplo, acoso físico, laboral, sexual.

**Discriminación:** Comportamiento social que separa y considera inferiores a las personas por su raza, clase social, sexo, religión u otros motivos ideológicos.

**Queja:** Es una expresión que denota molestia, disgusto o dolor. Una queja puede ser expresada de muchas formas, de forma oral, presenta características de enojo, donde las palabras utilizadas pueden ser ofensivas o expresen dolor por el daño que es la razón de la queja. Pueden ser escritas, está es común en entes o instituciones públicas o privadas en donde se emiten quejas y protestas por el incumplimiento de algún pacto, clausula o acuerdo.

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

CT Código de Trabajo

ETI Código Básico de Iniciativa de Comercio Ético

GPB Guía de Mejores Prácticas de SMETA

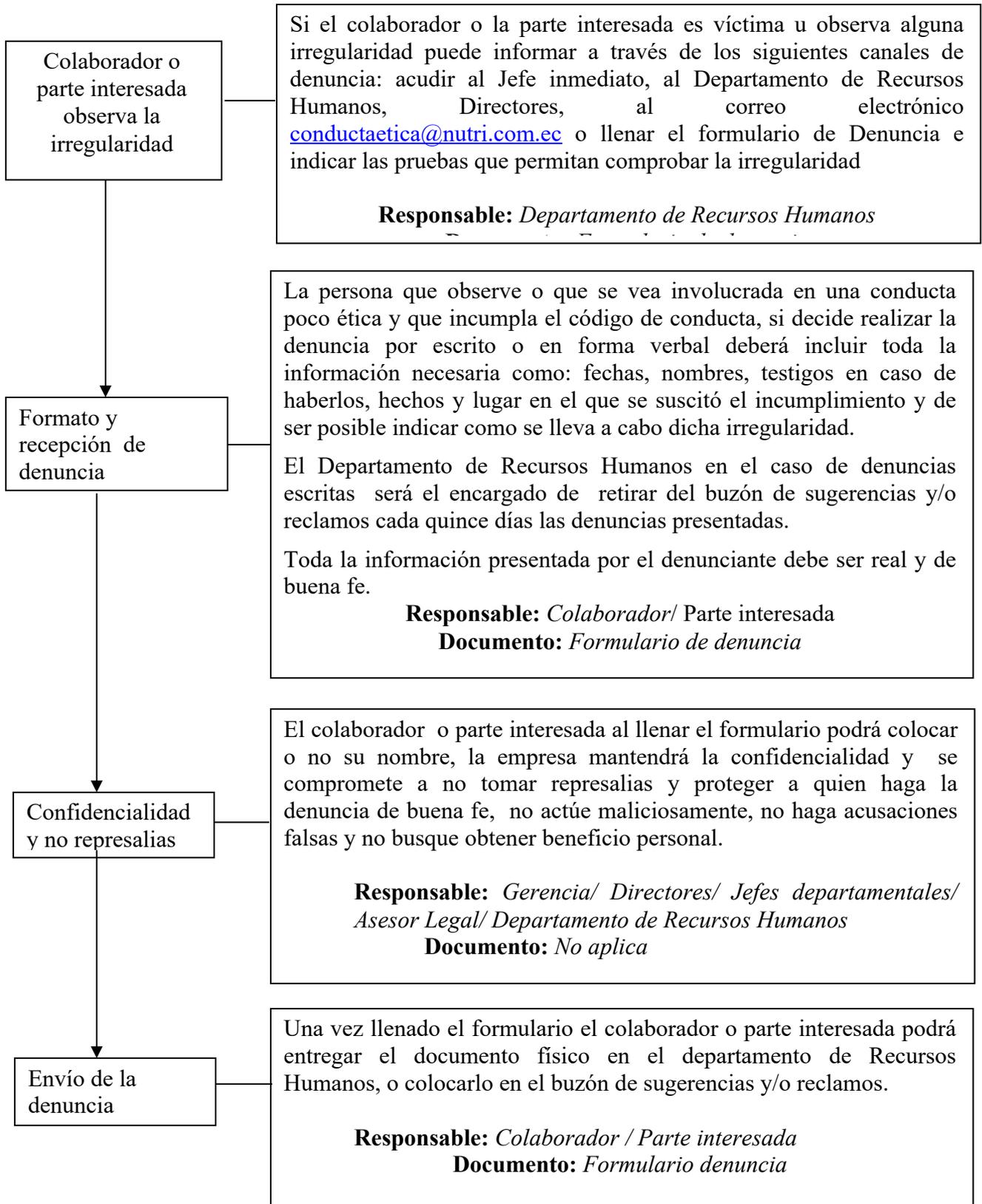
CM Criterios de Medición SMETA

Carta de declaración Universal de derechos Humanos

ELABORA	REVIS	APRUEBA
Recursos Humanos	Asesor Legal	Gerente General

**PROCEDIMIENTO**

**DESCRIPCION:**

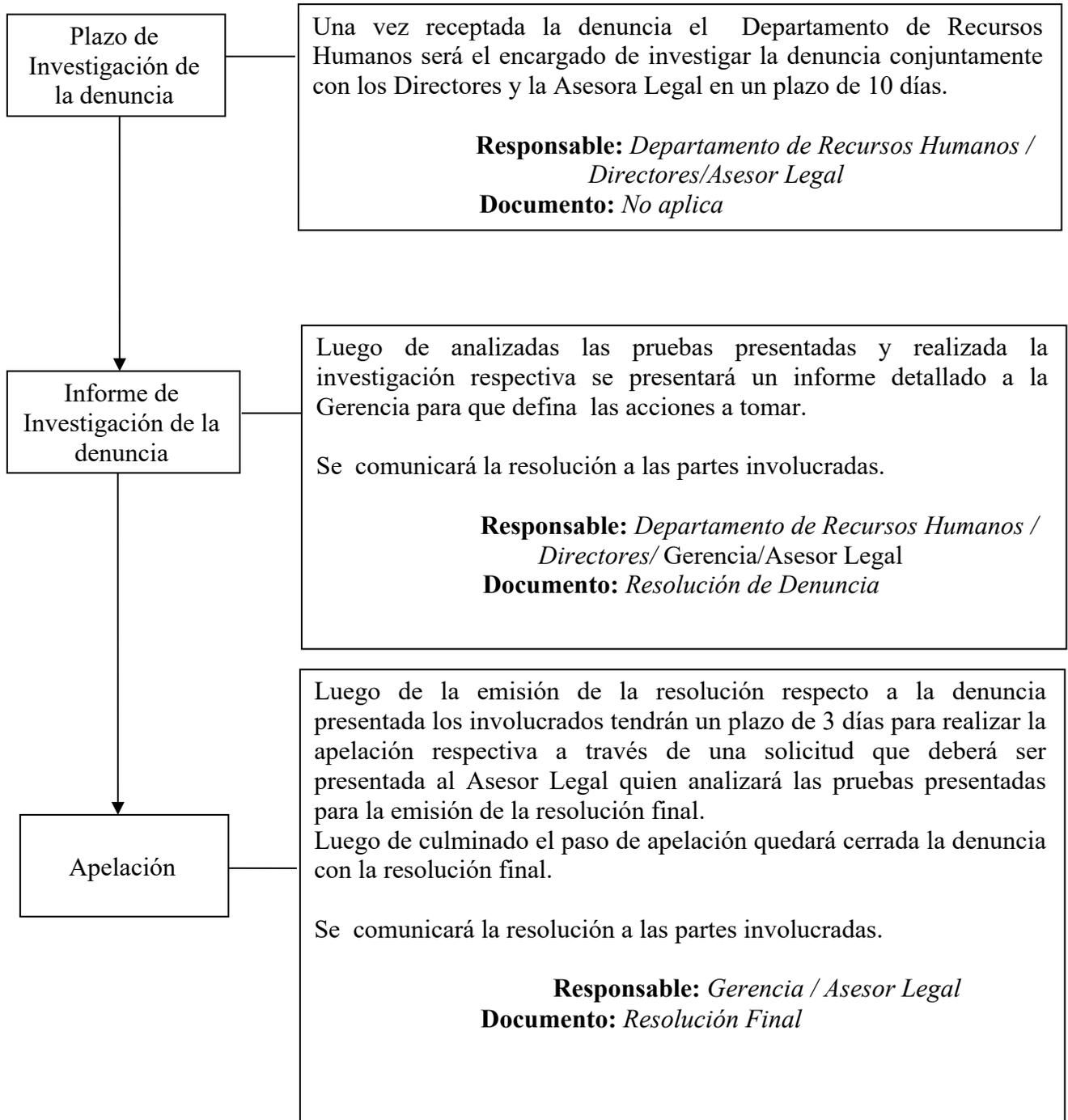


ELABORA	REVIS	APRUEBA
Recursos Humanos	Asesor Legal	Gerente General



# PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS

PT-04 / 03 04-21



<b>ELABORA</b>	<b>REVISAR</b>	<b>APRUEBA</b>
Recursos Humanos	Asesor Legal	Gerente General