PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y GESTIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA

CDA QUIMBAYA S.A.S. — NIT: 900.655.520
PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE)

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos institucionales, canales habilitados y el procedimiento operativo formal para la recepción, evaluación preliminar, investigación interna, trámite, resolución y archivo de las denuncias formuladas por colaboradores, clientes, proveedores o terceros relacionados con CDA QUIMBAYA S.A.S., garantizando la reserva absoluta, la opción de anonimato, la protección integral del denunciante contra represalias y el tratamiento de datos personales conforme a la ley, en estricto cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, Ley 2195 de 2022 y las Resoluciones 14673 de 2025 y 7038 de 2026 de la Superintendencia de Transporte.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todas las denuncias o reportes relacionados con posibles actos de corrupción, soborno transnacional, fraude, conflictos de interés no declarados, irregularidades en la prestación del servicio de inspección técnico-mecánica y de emisiones contaminantes (RTM), violaciones al Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) o conductas contrarias a los códigos de ética de CDA QUIMBAYA S.A.S., cometidas por directivos, administradores, inspectores de pista, personal administrativo, proveedores o contratistas

3. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción en Colombia y normas sobre protección de denunciantes.
- Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013: Régimen General de Protección de Datos Personales (Habeas Data).
- Ley 2195 de 2022: Medidas para la prevención de la corrupción y fortalecimiento de la transparencia laboral y empresarial.
- Decreto 830 de 2021: Reglamentación sobre Personas Expuestas Políticamente (PEP) y diligencia debida intensificada.
- Resolución 14673 del 18 de septiembre de 2025 (Superintendencia de Transporte): Lineamientos obligatorios para la implementación del PTEE en empresas del sector transporte e inspección vehicular.
- Resolución 7038 del 15 de mayo de 2026 (Superintendencia de Transporte): Disposiciones relativas al Régimen Pleno del PTEE, funciones del Oficial de Cumplimiento y régimen sancionatorio.
- Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de CDA QUIMBAYA S.A.S., disponible para consulta pública en: https://cdaQUIMBAYA.com/politica-de-tratamiento-de-datos-personales/

4. PRINCIPIOS RECTORES DEL CANAL DE DENUNCIAS

4.1 Confidencialidad y Reserva:

Toda la información recaudada en el trámite de una denuncia tendrá carácter de reserva estricta. Solo el Oficial de Cumplimiento y las instancias investigadoras autorizadas tendrán acceso a las actuaciones.

4.2 Opción de Anonimato:

El denunciante podrá libremente optar por identificarse o presentar su reporte de forma 100% anónima. La condición de anonimato no impedirá el trámite del procedimiento siempre que la denuncia aporte elementos objetivos de juicio.

4.3 Garantía de No Represalias (Non-Retaliation Policy):

CDA QUIMBAYA S.A.S. prohíbe de manera categórica cualquier medida disciplinaria, despido, acoso o represalia directa o indirecta contra quien formule un reporte de buena fe, bajo las sanciones de la Ley 2195 de 2022.

4.4 Debido Proceso y Presunción de Inocencia:

Toda persona señalada en una denuncia tendrá derecho a ser escuchada en versión libre, controvertir pruebas y contar con decisiones imparciales fundamentadas en evidencias objetivas.

4.5 Protección de Datos Personales (Habeas Data):

Todos los datos personales suministrados en el trámite de las denuncias serán tratados bajo estrictas medidas de seguridad técnica, física y administrativa, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y la Política de Protección de Datos Personales de CDA QUIMBAYA S.A.S. (https://cdaQUIMBAYA.com/politica-de-tratamiento-de-datos-personales/). Los titulares podrán ejercer sus derechos de conocimiento, actualización, rectificación y supresión a través de lineaetica@cdacenda.com o clientes@cdacenda.com.

5. CANALES DE DENUNCIA HABILITADOS (LÍNEA ÉTICA)

CDA QUIMBAYA S.A.S. garantiza la disponibilidad permanente de canales de comunicación directos, seguros y administrados con exclusiva responsabilidad por el Oficial de Cumplimiento PTEE:

5.1 Canales Digitales y Telefónicos

- Correo Electrónico Institucional: lineaetica@cdacenda.com / denuncias.ptee@cdacenda.com con acceso protegido y exclusivo del Oficial de Cumplimiento.
- Formulario Web Oficial: Módulo en línea habilitado en el sitio web institucional (https://cdaQUIMBAYA.com/linea-etica) provisto de codificación de radicado y opción de anonimato.
- Línea Telefónica / WhatsApp Ético: Número celular instituido (+57 316 280 0934) habilitado para atención verbal o recepción de mensajes y archivos adjuntos de forma confidencial.

5.2 Buzón Físico de Denuncias y Recepción Presencial

Con el fin de garantizar la accesibilidad a colaboradores de pista, clientes y usuarios presenciales que prefieran el medio impreso, CDA QUIMBAYA S.A.S. dispone de buzones físicos de denuncias en sus sede operativa

Seguridad y Custodia de Buzones Físicos: Los buzones físicos son estructuras metálicas cerradas con cerradura de seguridad. La llave única y exclusiva permanece bajo la custodia física personal del Oficial de Cumplimiento. La apertura e inspección de los buzones se realizará con una periodicidad semanal o inmediata ante reporte de depósito.

6. INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO Y PRESENTACIÓN DEL FORMATO FÍSICO DE REPORTE (CÓDIGO PTE.F.05)

Cualquier persona (colaborador, conductor, cliente, proveedor o ciudadano) que desee formular una denuncia de manera física deberá utilizar el 'Formato de Reporte de Denuncias' (Código PTE.F.05), diseñado de forma ágil, accesible y estructurada en 5 pasos guiados:

6.1 Disponibilidad del Formato impreso

El Formato Físico (PTE.F.05) se encuentra impreso y disponible de manera permanente al lado del Buzón Éticos junto con sobres de manila o sobres blancos para su depósito seguro. Asimismo, se encuentra disponible para descarga en formato PDF/Word en https://cdaQUIMBAYA.com/linea-etica.

6.2 Instrucciones de Diligenciamiento Paso a Paso (PTE.F.05)

- PASO 1 (Identificación, Anonimato y Habeas Data): El usuario marca si su denuncia es ANÓNIMA o IDENTIFICADA. En la opción anónima no debe registrar datos personales. Si decide identificarse, consigna su nombre, WhatsApp y correo. El formato incorpora el aviso legal de autorización de tratamiento de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y la Política institucional disponible en https://cdaQUIMBAYA.com/politica-de-tratamiento-de-datos-personales/
- PASO 2 (Sede y Tipo de Hecho): Marca la casilla correspondiente al hecho observado (dádivas/soborno en pista, alteración de analizadores de gases/frenos, aprobación sin revisión completa, intermediación con tramitadores, conflicto de interés, falsedad en RUNT, acoso u otra conducta).
- PASO 3 (Relato de los Hechos): Diligencia fecha y hora aproximada, pista o área específica, placa del vehículo involucrado (si la conoce), nombres o cargos de las personas observadas, y relata de manera libre, clara y con sus propias palabras qué ocurrió y cómo sucedieron los hechos.
- PASO 4 (Pruebas y Soportes): Indica si acompaña evidencias dentro del sobre (fotos impresas, copias de recibos, facturas, documentos) o si solicita que el Oficial de Cumplimiento verifique medios técnicos del CDA, tales como las grabaciones de cámaras de seguridad (CCTV) o los registros informáticos de pista y del RUNT.
- PASO 5 (Mecanismo de Entrega en Sobre Cerrado): El denunciante dobla el formato diligenciado, lo introduce en un sobre cerrado, lo rotula en la parte exterior con la frase: 'CONFIDENCIAL — OFICIAL DE CUMPLIMIENTO PTEE' y lo deposita directamente por la ranura del Buzón Ético de la sede, o lo entrega sellado en la recepción administrativa. La firma es completamente opcional y solo aplica si decidió identificarse.

7. PROCEDIMIENTO OPERATIVO Y TRATAMIENTO DEL EXPEDIENTE (CÓDIGO PTE.F.06)

A partir del momento de recepción de un reporte por cualquier canal, el Oficial de Cumplimiento abrirá de manera individual e inmediata la 'Hoja de Radicación, Trámite e Investigación de Denuncias' (Código PTE.F.06), la cual constituye la bitácora legal y el expediente formal del caso, desarrollándose a través de las siguientes fases obligatorias:

7.1 FASE 1: Recepción, Registro y Acuse de Recibo (Plazo: Máximo 48 horas)

- Apertura Exclusiva: Únicamente el Oficial de Cumplimiento está facultado para abrir los sobres depositados en los buzones físicos o acceder a la bandeja de la línea ética digital.

• Asignación de Radicado: Se asigna un código único secuencial (Ej: DEN-2026-001) y se registran en el numeral 1 del formato PTE.F.06 la fecha, hora, canal de ingreso, sede de ocurrencia y la constancia de protección de datos personales amparada por la Política institucional (https://cdaQUIMBAYA.com/politica-de-tratamiento-de-datos-personales/).

• Incorporación en Matriz: Se ingresa el registro en el Libro Reservado de Denuncias PTEE.

• Acuse de Recibo: En reportes identificados, se remitirá constancia formal de recibo al denunciante en un plazo no mayor a 48 horas hábiles, informándole su código de seguimiento.

7.2 FASE 2: Evaluación Preliminar y Calificación de Admisibilidad (Plazo: Máximo 5 días hábiles)

El Oficial de Cumplimiento diligenciará el numeral 2 del formato PTE.F.06, realizando el análisis de verosimilitud y procedencia del reporte:

• Calificación de la Conducta: Tipificación frente al Régimen Pleno del PTEE (soborno en pista, software/equipos, RUNT, PEP, tramitadores externos, etc.).

• Examen de Verosimilitud: Verificación de que la denuncia contenga circunstancias objetivas mínimas de tiempo, modo y lugar.

• Pronunciamiento Formal en PTE.F.06:

a) ADMITIDA: Se emite Auto de Apertura de Investigación Interna y se pasa a Fase 3.

b) INADMITIDA / ARCHIVADA: Por falta manifiesta de sustento probatorio, denuncia maliciosa o temeraria, dejando motivación escrita.

c) REMITIDA: Traslado formal al Comité de Convivencia Laboral o Dirección de Talento Humano cuando ataña exclusivamente a conflictos laborales ordinarios sin trascendencia ética ni corrupción.

7.3 Activación del Protocolo de Protección al Denunciante (Ley 2195 de 2022)

En el numeral 3 del formato PTE.F.06 se dejará constancia de las medidas inmediatas de protección adoptadas: estricta reserva de la identidad, monitoreo de condiciones de trabajo contra retaliaciones, y medidas preventivas de separación funcional si resultan procedentes.

7.4 FASE 3: Investigación Interna y Actuaciones Probatorias (Plazo: Máximo 30 días hábiles)

El Oficial de Cumplimiento registrará en el numeral 4 del formato PTE.F.06 las diligencias técnicas ejecutadas para el esclarecimiento de los hechos:

• Inspección y aseguramiento de copias de seguridad del sistema de cámaras de seguridad (CCTV) de pistas y dependencias.

• Auditoría digital forense al software de aplicación de pista, sonómetros, opacímetros, analizadores de gases y frenómetros.

• Auditoría cruzada de certificados de inspección emitidos en la plataforma del Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT).

• Entrevistas reservadas a testigos presenciales y recopilación de declaraciones escritas.

• Notificación formal de cargos y recepción de descargos / versión libre del colaborador investigado, garantizando el derecho a la defensa y debido proceso.

7.5 FASE 4: Informe Conclusivo, Sanciones y Remisión Externa (Plazo: Máximo 10 días hábiles)

Concluidas las pruebas, el Oficial de Cumplimiento completará los numerales 5, 6 y 7 del formato PTE.F.06 con el informe final:

- Determinación Probatoria: Declara si la falta se encuentra COMPROBADA, DESVIRTUADA o si opera DUDA RAZONABLE.
- Dictamen a la Gerencia General y Junta Directiva: Presentación formal del informe para la imposición de sanciones disciplinarias laborales graves (despido con justa causa conforme al Reglamento Interno) o cancelación inmediata de contratos a terceros/proveedores.
- Remisión a Autoridades Públicas (Régimen Pleno): Si la conducta configura delito o infracción administrativa, el Oficial de Cumplimiento y el Representante Legal radicarán de forma obligatoria la denuncia penal ante la Fiscalía General de la Nación y el informe ante la Superintendencia de Transporte, registrando los números de radicado oficiales en el formato PTE.F.06.

8. SEGUIMIENTO, INDICADORES Y REPORTE A LA SUPERTRANSPORTE

El Oficial de Cumplimiento consolidará semestralmente los indicadores de efectividad del canal ético (% de denuncias admitidas, tiempo promedio de resolución, % de investigaciones concluidas y medidas sancionatorias impuestas), presentando el informe en sesión ordinaria de la Junta Directiva con constancia en acta. Asimismo, se remitirán las certificaciones requeridas a la Superintendencia de Transporte mediante el módulo VIGIA 2 conforme a las Resoluciones 14673 de 2025 y 7038 de 2026.

9. CONTROL DOCUMENTAL, REGISTRO Y CUSTODIA DEL EXPEDIENTE (MÍNIMO 10 AÑOS)

Todos los formatos de reporte físico (PTE.F.05), sobres originales, registros electrónicos, actas probatorias y hojas de trámite e investigación (PTE.F.06) integrarán un expediente único confidencial custodiado bajo llave y con cifrado digital por el Oficial de Cumplimiento por un período mínimo obligatorio de diez (10) años, garantizando su inalterabilidad, confidencialidad y la debida protección de datos personales conforme a la Política disponible en https://cdaQUIMBAYA.com/politica-de-tratamiento-de-datos-personales/.

10. FORMATOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

- PTE.F.05: Formato de Reporte de Denuncias — Diligenciado por el usuario, cliente o colaborador para presentar el reporte en el buzón físico o canales institucionales.
- PTE.F.06: Formato de Trámite e Investigación de Denuncias — Diligenciado privativamente por el Oficial de Cumplimiento para radicar, calificar admisibilidad, investigar, sancionar y archivar el caso.