



FRIOMASTER S.A.S

FM



PROCEDIMIENTO DE LA LÍNEA ÉTICA

Código:	FM-PROC-LINEA-ETICA-V2
Versión:	V2
Fecha de la versión:	15 de mayo de 2026
Vigencia	Indefinida (con revisión anual)
Aprobado por:	Gerencia General
Nivel de confidencialidad:	Uso Interno-Público

 FRIOMASTER S.A.S	PROCEDIMIENTO DE LA LÍNEA ÉTICA	Fecha de Actualización: 15/05/2026
		Versión: 2
	Código: FM-PROC-LINEA- ETICA-V2	Página 1

Contenido

1.	OBJETIVO Y COMPROMISO	2
2.	ALCANCE	2
3.	PRINCIPIOS RECTORES DE LA LÍNEA ÉTICA	2
4.	Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	2
5.	CANALES DE DENUNCIA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2
5.1.	Canales Internos Directos y Confidenciales	3
5.2.	Canales Alternativos.....	3
6.	PROCESO DE REPORTE Y GESTIÓN	4
	Paso 1: Realización del Reporte	4
	Paso 2: Análisis Preliminar y Clasificación	4
	Paso 3: Investigación	4
	Paso 4: Garantías del Proceso.....	4
	Paso 5: Cierre y Acciones Correctivas.....	4
7.	GARANTÍAS FUNDAMENTALES PARA EL DENUNCIANTE	4
8.	APROBACIÓN Y VIGENCIA	5

 FRIOMASTER S.A.S.	PROCEDIMIENTO DE LA LÍNEA ÉTICA	Fecha de Actualización: 15/05/2026
		Versión: 2
	Código: FM-PROC-LINEA- ETICA-V2	Página 2

1. OBJETIVO Y COMPROMISO

En FRIOMASTER S.A.S., estamos comprometidos con la realización de nuestros negocios de manera ética, transparente y honesta. Valoramos la integridad y la responsabilidad, y promovemos una cultura de cero tolerancias frente a la corrupción y el soborno. Este procedimiento establece los lineamientos para el funcionamiento de nuestra Línea Ética, un canal diseñado para reportar de forma segura cualquier incumplimiento a nuestro Código de Ética, al Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), o cualquier acto de corrupción.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a toda persona natural o jurídica que tenga conocimiento de una posible irregularidad relacionada con FRIOMASTER S.A.S. y desee reportarla. Esto incluye, sin limitarse a, Empleados, administradores, Socios, Contratistas, proveedores, clientes y cualquier tercero que actúe en nombre de la compañía.

3. PRINCIPIOS RECTORES DE LA LÍNEA ÉTICA

La gestión de todas las comunicaciones se rige por los siguientes principios fundamentales:

-  **Confidencialidad y Anonimato:** El canal permite realizar reportes de manera confidencial o completamente anónima. El Oficial de Cumplimiento adoptará todas las medidas necesarias para proteger la identidad de quien reporta.
-  **Garantía de No Represalias:** FRIOMASTER S.A.S. prohíbe expresamente cualquier forma de represalia, trato adverso o acto de acoso laboral en contra de cualquier persona que, de buena fe, presente una denuncia, participe en una investigación o se niegue a participar en un acto de corrupción.
-  **Buena Fe:** Se presume que toda denuncia se presenta de buena fe. Las comunicaciones realizadas con conocimiento de su falsedad o con temerario desprecio por la verdad podrán dar lugar a las acciones disciplinarias correspondientes.
-  **Debido Proceso:** Se garantizarán los derechos de todas las partes durante el proceso, incluyendo la presunción de inocencia y el derecho a la contradicción del investigado.

4. CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

La Línea Ética es un mecanismo fundamental que materializa nuestro compromiso con la justicia y la transparencia. Su implementación y uso contribuyen directamente al:

-  **ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas:** Al promover canales de denuncia seguros y efectivos, fortalecemos nuestras estructuras de cumplimiento y transparencia corporativa, contribuyendo a la construcción de una institución más justa y sólida

5. CANALES DE DENUNCIA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Las comunicaciones podrán ser anónimas si así lo desea el Denunciante, sin perjuicio de la valoración que pueda realizarse de las mismas conforme a los criterios que se expondrán en este Procedimiento.

 FRIOMASTER S.A.S	PROCEDIMIENTO DE LA LÍNEA ÉTICA	Fecha de Actualización: 15/05/2026
		Versión: 2
	Código: FM-PROC-LINEA- ETICA-V2	Página 3

Si la comunicación no fuera anónima, deberá obligatoriamente contener los siguientes datos:

-  Nombre del Denunciante y Numero de Identificación
-  Datos de contacto: teléfono y dirección de correo electrónico, a efectos de comunicaciones.
-  Contenido de la comunicación: deberán describirse de manera concreta y precisa los hechos sucedidos, la sociedad y el área afectada, la fecha o periodo y los posibles sujetos responsables;
-  Las comunicaciones deberán acompañarse de toda la información relevante, en cualquier soporte (documento, audio, vídeo), que se encuentre a disposición del Denunciante.

Para asegurar un acceso fácil y seguro, FRIOMASTER S.A.S. ha habilitado los siguientes canales:

5.1. Canales Internos Directos y Confidenciales

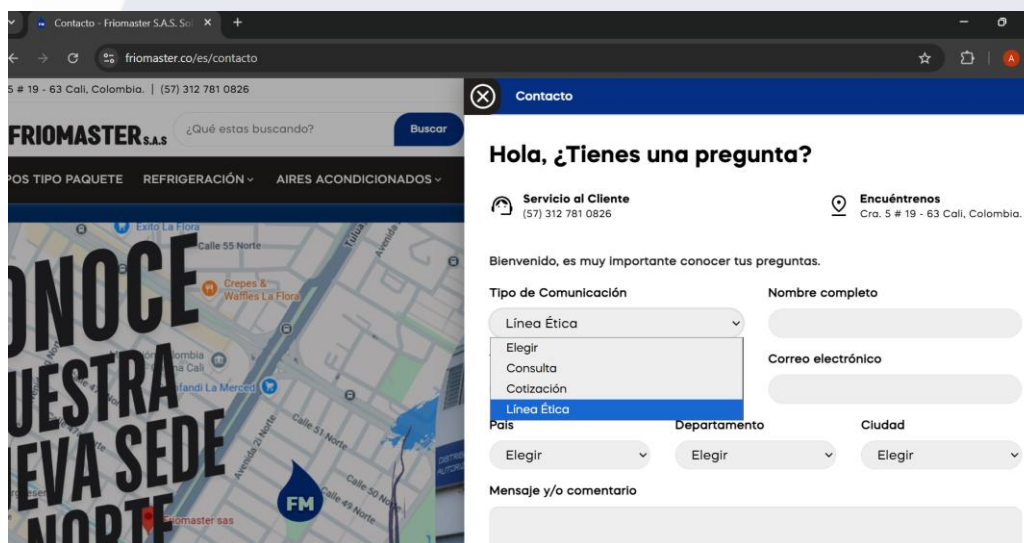
Estos canales son gestionados por el Oficial de Cumplimiento para garantizar la independencia y objetividad del proceso.

-  **Correo Electrónico Dedicado:** Permite adjuntar evidencia y realizar reportes anónimos.

Correo: lineaetica@friomaster.co - Canal de Denuncias (Teléfono): 3206603838

-  **Formulario Web:** Permite presentar queja directamente en nuestro portal web.

Disponible en <https://www.friomaster.co/es/contacto>



5.2. Canales Alternativos

Los empleados podrán formular comunicaciones ante su superior jerárquico, quien tiene la obligación de remitirlas de forma inmediata y sin filtro al Oficial de Cumplimiento. Sin embargo, para asuntos sensibles, se recomienda el uso de los canales directos para maximizar la protección y la confidencialidad.

 FRIOMASTER S.A.S	PROCEDIMIENTO DE LA LÍNEA ÉTICA	Fecha de Actualización: 15/05/2026
		Versión: 2
	Código: FM-PROC-LINEA- ETICA-V2	Página 4

6. PROCESO DE REPORTE Y GESTIÓN

Paso 1: Realización del Reporte

El denunciante utiliza cualquiera de los canales oficiales para presentar su reporte, con la opción de hacerlo de manera confidencial o anónima.

Paso 2: Análisis Preliminar y Clasificación

Una vez recibido el reporte, procederá a:

-  Registrar y acusar recibo de la comunicación, si es posible y no compromete el anonimato.
-  Realizar un análisis preliminar para determinar la naturaleza de los hechos denunciados y si corresponden al ámbito de la Línea Ética.
-  Clasificar el reporte para definir el plan de investigación a seguir. Si la información es insuficiente, y el canal lo permite, podrá solicitar información adicional al denunciante.
-  Las comunicaciones que, tras este análisis, se consideren ajenas al objeto de la línea ética o manifiestamente infundadas, serán archivadas por el Oficial de Cumplimiento dejando constancia escrita y justificada de su decisión. Este archivo hace parte de la debida diligencia y documentación del PTEE.

Paso 3: Investigación

Para los reportes admitidos para investigación, LA Oficial de Cumplimiento procederá a realizar las indagaciones pertinentes para verificar los hechos denunciados, garantizando siempre la confidencialidad del proceso y el debido proceso para todas las partes involucradas

Paso 4: Garantías del Proceso

Durante toda la gestión, se mantendrán las garantías fundamentales de confidencialidad, anonimato (si aplica) y, de manera crucial, la protección contra represalias para el denunciante de buena fe.

Paso 5: Cierre y Acciones Correctivas

Una vez concluida la investigación, el Oficial de Cumplimiento presentará un informe detallado con sus conclusiones y recomendaciones a la Gerencia General. De acuerdo con lo establecido en el PTEE, el área de cumplimiento, en coordinación con la Gerencia General, evaluará el reporte, y será la Gerencia General quien determine las medidas disciplinarias que correspondan, garantizando siempre el debido proceso y el respeto por los derechos del colaborado.

7. GARANTÍAS FUNDAMENTALES PARA EL DENUNCIANTE

La confianza en la Línea Ética es fundamental. Por ello, el sistema se basa en los principios de confianza, imparcialidad y protección. FRIOMASTER S.A.S. se compromete a salvaguardar los siguientes derechos para toda persona que reporte de buena fe:

-  **Confidencialidad y Anonimato:** Se protegerá en todo momento la identidad de quien reporta. Los reportes pueden realizarse de forma anónima si así se prefiere.
-  **Protección Contra Represalias:** Se garantiza un entorno seguro para denunciar irregularidades. Está prohibido cualquier acto de retaliación, acoso o trato desfavorable contra quienes reporten de buena fe o rechacen participar en actos de corrupción. Todo caso será investigado y sancionado
-  **Accesibilidad:** FRIOMASTER S.A.S. dispondrá de diversos canales que aseguren la accesibilidad,

 FRIOMASTER S.A.S	PROCEDIMIENTO DE LA LÍNEA ÉTICA	Fecha de Actualización: 15/05/2026
		Versión: 2
	Código: FM-PROC-LINEA- ETICA-V2	Página 5

facilitando el reporte de irregularidades de manera oportuna, segura y confiable.

8. APROBACIÓN Y VIGENCIA

La presente Política es aprobada por la Gerencia General y será revisada anualmente o cuando las circunstancias lo ameriten, como parte del proceso de autorregulación y mejora continua que impulsa la empresa.

Aprobado por:

JUAN CARLOS SÁNCHEZ

GERENTE GENERAL - FRIOMASTER S.A.S.

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación	Revisión y V.bo	Aprobación final
1/11/2024	V1	Carlos Anacondas	Documento inicial	Carlos Anacondas (Oficial de Cumplimiento)	Gerencia General
15/05/2026	V2	Lina Canizales (Jurídica)	Ajustes y reestructuración	Elizabeth Ariza (Subgerente) Dennis Marmolejo (Oficial de Cumplimiento)	Gerencia General