



POLÍTICA DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE Y GESTIÓN DEL CANAL DE ÉTICA

Garantías de anonimato, confidencialidad y no represalias

Guatemala · El Salvador · Honduras · Nicaragua · Costa Rica · Panamá · República Dominicana · Colombia

Código PO-CU-08 · Versión 1.4 · 6 de octubre de 2026
Política regional única · Documento público

Contenido

Contenido	2
Control del documento	3
1. Declaración de compromiso	4
2. Objetivo y alcance	4
3. Su obligación de hablar	4
4. Qué se puede reportar	4
5. Dónde reportar	5
5.1 Puerta abierta	5
5.2 Canal de Ética	5
5.3 Acceso directo al Comité de Auditoría	5
5.4 Autoridades	5
6. Garantías	5
6.1 Anonimato	5
6.2 Confidencialidad	6
6.3 No represalias	6
6.4 Medidas de protección	6
6.5 Derechos de la persona investigada (GC-DP-08)	6
6.6 Buena fe	7
7. Gestión de los reportes	7
8. Indicadores y divulgación	8
9. Capacitación y comunicación	8
10. Preguntas frecuentes	8
11. Sanciones	8
12. Disposiciones finales	8
Anexo. Referentes incorporados	9

Para actualizar el índice en Word: clic derecho sobre él → Actualizar campo.

Control del documento

Código	Versión	Fecha de emisión	Próxima revisión
PO-CU-08	1.4	06/10/2026	06/10/2027

Versión	Fecha	Descripción
1.0	30/09/2026	Primera emisión. Desarrolla el capítulo 9 del Código de Ética (GC-CE-01) y la sección 14 de la PO-DH-17.
1.1	30/09/2026	Incorpora buenas prácticas de Google, Grupo Bimbo, H.B. Fuller y Hospital General de México: obligación de hablar, puerta abierta, acceso directo y anónimo al Comité de Auditoría para reportes contra la alta dirección, canal disponible antes, durante y después de la relación con terceros, deber de cooperar, prohibición de investigar por cuenta propia y de obstruir denuncias, y preguntas frecuentes. Ver Anexo de referentes.
1.2	01/10/2026	Alineación con el Procedimiento de Quejas y Denuncias (PR-CU-08): número de caso y clave de seguimiento en lugar de folio; plazos estándar del Grupo; matriz de enrutamiento; Comité de Ética y Conducta como órgano permanente del canal desde octubre de 2026; Comité de Auditoría solo con los casos de su competencia e informe trimestral; línea telefónica “próximamente”; Mecanismo de comunidades.
1.3	06/10/2026	Alineación de todos los tiempos con el estándar del Grupo (PR-CU-08): los plazos de cierre y seguimiento se remiten al PR-CU-08, que es la única fuente de los plazos; el Oficial de Cumplimiento Regional forma parte del Departamento de Gobierno Corporativo; los casos de corrupción, soborno y fraude los resuelve el Comité de Auditoría; los reportes de LA/FT/FPADM llegan al Oficial por la Analista; se agregan las referencias a la GC-DP-08, el GC-RC-04 y la PO-DH-20.
1.4	06/10/2026	Firmas: elabora Gobierno Corporativo; revisan Desarrollo Humano Regional y el Director General (se retira la ratificación de la Junta Directiva). Se corrige el formato de los capítulos 6.4, 6.6, 7 y 12 y se separa la lista de documentos relacionados. El seguimiento de la acción correctiva es de 90 días calendario (PR-CU-08). La opción de reporte directo al Comité de Auditoría pasa a la hoja de ruta (noviembre–diciembre de 2026).

Clasificación: documento público. **Gestión:** la Coordinación de Gobierno Corporativo supervisa el Canal y la Analista de Gobierno Corporativo lo opera (registra, clasifica y enruta sin investigar); cada caso lo investiga el responsable que fija la matriz de enrutamiento; el **Comité de Ética y Conducta**, que se constituye en octubre de 2026, es el órgano permanente que conoce y resuelve los casos de conducta; el **Comité de Auditoría** conoce solo los casos de su competencia y recibe el informe trimestral. La operación se detalla en el Procedimiento de Quejas y Denuncias (PR-CU-08). **Aprobación:** elabora la Coordinación de Gobierno Corporativo; revisan la Coordinación de Desarrollo Humano y el Director General; aprueba el Director General.

Aprobaciones

Elaborado por	Revisado por	Revisado y aprobado por
Catalina Nicholls Coordinadora de Gobierno Corporativo Fecha: ____/____/____	Ingrid Harnache Coordinadora de Desarrollo Humano Fecha: ____/____/____	Carlos Luis Monge Director General (CEO) Fecha: ____/____/____

1. Declaración de compromiso

En el Grupo Rent a Pallet **quien reporta de buena fe está protegido**. Si tiene una pregunta o cree que algo no está bien, **no se quede callado**: queremos y necesitamos escucharlo. Puede hablar de forma **anónima**, su identidad y su información se tratan con **estricta confidencialidad**, y el Grupo **no tolera represalias** contra quien reporte o participe en una investigación.

2. Objetivo y alcance

Garantizar un Canal de Ética seguro y confiable, y definir las garantías, los derechos, los deberes y el procedimiento que protegen a quienes reportan, a los testigos y a las personas investigadas.

Aplica a las **doce sociedades** del Grupo, incluidas la sociedad emisora Costa Rican Pallet & Pooling Co., Corp. y las sociedades tenedoras, y a las sociedades operativas: RENT A PALLET S.A. (Costa Rica), LOGÍSTICA RAP, S.A. (Guatemala), RENT A PALLET EL SALVADOR, S.A. DE C.V., LOGÍSTICA RAP S.A. (Honduras), TRÉBOL SOCIEDAD ANÓNIMA (Nicaragua), RENT A PALLET PANAMÁ S.A., CRP&P RENT A PALLET S.A.S. (República Dominicana) y COLOMBIANA DE ESTIBAS S.A. (Colombia). Es una política única; en Colombia se articula además con el PTEE y prevalece la regla más exigente.

Protege a colaboradores, excolaboradores, candidatos, directivos, miembros de la Junta Directiva, personal temporal, proveedores, contratistas, clientes, socios, comunidades y cualquier tercero que reporte, así como a quienes colaboran en una investigación. Para los terceros, el Canal está disponible **antes, durante y después** de su relación con el Grupo.

3. Su obligación de hablar

- Todo colaborador y directivo **debe** reportar sin demora cualquier incumplimiento que conozca, aunque involucre a un superior (Código de Ética, 1.5). Guardar silencio ante un incumplimiento conocido también es una falta.
- También debe declarar los conflictos de interés que puedan existir en sus interacciones (PO-CU-03).
- No es necesario tener pruebas ni certeza: basta con tener motivos razonables. **No investigue por su cuenta** ni confronte a los involucrados; reporte y deje que el equipo designado actúe.
- Quien sea llamado a una investigación tiene el deber de **cooperar** con veracidad y de guardar confidencialidad.

4. Qué se puede reportar

- Incumplimientos del Código de Ética y de las políticas del Grupo: corrupción, soborno, pagos de facilitación, fraude, lavado de activos, conflictos de interés no declarados, regalos indebidos, contribuciones políticas o donaciones irregulares.
- Acoso laboral o sexual, violencia de género, discriminación, temas laborales, incumplimientos de seguridad y salud ocupacional, y afectaciones ambientales o a comunidades.
- Represalias contra quien reportó.
- También se pueden hacer **consultas** antes de actuar.

Los reclamos comerciales o de servicio de clientes (pedidos, entregas, calidad, facturación) se atienden en Atención al Usuario, y las consultas de inversionistas en el contacto IR; si llegan al Canal, se redirigen con aviso. Las comunidades cuentan además con el **Mecanismo de quejas de comunidades** (P-SGAS-

04), que alimenta el mismo registro. Una queja que revele una conducta indebida se tramita como denuncia.

5. Dónde reportar

5.1 Puerta abierta

Promovemos un clima de confianza en el que cualquier inquietud pueda plantearse, en primera instancia, a la jefatura inmediata o a Desarrollo Humano. Si no se siente cómodo haciéndolo, o si la situación involucra a su jefatura, use directamente el Canal de Ética.

5.2 Canal de Ética

Medio	Cómo acceder	Código QR
Canal de Ética en línea (24/7)	Canal de Ética — Grupo Rent a Pallet · tools.rentapallet.com/etica · anónimo y confidencial	
Correo electrónico	etica@rentapallet.com	
Sitio web corporativo	www.rentapallet.com · Integridad y Transparencia → Canal de Ética	
Línea telefónica	Próximamente: se publicará cuando exista personal capacitado para atenderla.	
Presencial	Jefatura inmediata, Desarrollo Humano o buzón de quejas de la planta. Mecanismo de comunidades para vecinos de las plantas.	

Cualquier jefatura, colaborador de Desarrollo Humano o punto focal de planta que reciba un reporte verbal o escrito lo registra en el canal en línea en **1 día hábil**, sin investigarlo por su cuenta. Si el reporte es contra esa misma persona, no lo recibe: remite a otro medio.

5.3 Acceso directo al Comité de Auditoría

Si el reporte se refiere al Director General, a sus reportes directos, a miembros de la Junta Directiva, a la segunda línea (Departamento de Gobierno Corporativo, que incluye al Oficial de Cumplimiento) o al Auditor Interno, lo conoce directamente el **Comité de Auditoría**, presidido por un director externo, también de forma anónima. La opción “Comité de Auditoría” se habilita en tools.rentapallet.com/etica entre **noviembre y diciembre de 2026**; mientras tanto, estos reportes se registran por el mismo canal y la Analista los remite de inmediato al Presidente del Comité de Auditoría, sin que los vea la persona señalada.

5.4 Autoridades

Nada en esta política impide reportar directamente a las autoridades competentes de cada país, ni obliga a usar primero el Canal de Ética.

6. Garantías

6.1 Anonimato

- Nadie está obligado a identificarse. El canal en línea permite reportar **sin nombre, correo ni teléfono** y no registra la dirección IP, la ubicación ni datos del equipo.

- Cada reporte recibe un **número de caso** y una **clave de seguimiento**, con los que el denunciante anónimo consulta el estado del caso y responde preguntas del investigador sin revelar su identidad.
- Se prohíbe cualquier intento de descubrir la identidad de un denunciante anónimo; hacerlo es falta grave.

6.2 Confidencialidad

- La confidencialidad se mantiene **en cada etapa** del proceso. La identidad del denunciante que sí se identifica, de los testigos y la información del caso solo la conocen las personas estrictamente necesarias, quienes firman un **compromiso de confidencialidad**.
- La identidad del denunciante nunca se revela a la persona investigada ni a terceros **sin su consentimiento**, salvo que lo exija una autoridad competente conforme a la ley; en ese caso se le informa previamente, si la ley lo permite.
- Los expedientes se guardan con acceso restringido, se conservan por el plazo que exija la ley de cada país (mínimo 10 años, en coherencia con la PO-CU-01) y se tratan conforme a las normas de protección de datos personales.
- El canal en línea (tools.rentapallet.com/etica) y el correo etica@rentapallet.com cuentan con controles de acceso y registro de auditoría, conforme a las políticas de seguridad de la información (SI-PO-02 y SI-PO-04).

6.3 No represalias

El Grupo prohíbe cualquier represalia contra quien reporte de buena fe, colabore en una investigación o se niegue a participar en una conducta indebida, **aunque el reporte resulte infundado**. Nadie será sancionado por negarse a pagar un soborno, aunque ello cause retrasos o la pérdida de un negocio. Son represalias, entre otras:

Contra colaboradores	Contra terceros
Despido, suspensión, degradación o traslado injustificado. Reducción de salario, beneficios u oportunidades. Evaluaciones negativas injustificadas. Acoso, aislamiento, amenazas o intimidación. Exclusión de reuniones o información.	Terminación o no renovación injustificada del contrato. Retención de pagos. Exclusión de licitaciones o del registro de proveedores. Trato comercial desfavorable.

- Las represalias y cualquier acto para **impedir u obstaculizar un reporte** se tratan como **falta grave autónoma**, con sanción propia, incluida la terminación del contrato.
- Quien crea que sufre represalias puede reportarlo por el Canal de Ética; el caso se prioriza.

6.4 Medidas de protección

Mientras dure la investigación, y con la aceptación de la persona protegida, el responsable del caso, con Desarrollo Humano o la Coordinación de Gobierno Corporativo, dispone en **2 días hábiles** (plazo del PR-CU-08) medidas como: cambio de línea de reporte, reubicación temporal, trabajo remoto, vacaciones o licencia remunerada, o suspensión de decisiones que la afecten, sin que la carga recaiga en quien denunció. En casos de acoso, género y discriminación, la persona afectada decide el tipo de atención y no hay careos (PR-CU-08). En Colombia se aplican además las medidas del PTEE.

6.5 Derechos de la persona investigada (GC-DP-08)

- Presunción de inocencia y de buena fe, salvo prueba en contrario; derecho a ser informada de los hechos en el momento oportuno, a ser escuchada y a presentar pruebas.
- Confidencialidad de su identidad y de la información del caso.
- Decisión objetiva, basada en evidencia y proporcional.

6.6 Buena fe

Se actúa de buena fe cuando hay motivos razonables para creer que los hechos son ciertos, aunque luego no se comprueben. Solo los reportes **deliberadamente falsos o malintencionados** pueden ser sancionados.

7. Gestión de los reportes

#	Etapas	Descripción y plazo
1	Registro y número de caso	Todo reporte se registra en la app corporativa con número de caso y clave de seguimiento en 1 día hábil (inmediato en el formulario web). La Analista de Gobierno Corporativo lo registra sin investigarlo.
2	Acuse y asignación	Admisibilidad, prueba de conflicto de interés, clasificación y asignación a un responsable independiente en máximo 5 días hábiles .
3	Enrutamiento	Acoso, acoso sexual, género, discriminación y temas laborales: Desarrollo Humano Regional. Seguridad y salud ocupacional: Coordinador Regional de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (riesgo inminente, el mismo día). Integridad y LA/FT/FPADM: Oficial de Cumplimiento Regional (Departamento de Gobierno Corporativo). Ambiente, comunidades y derechos humanos: Especialista Regional de Sostenibilidad. Represalias y falta de confidencialidad: investigador designado por la Coordinación. Alta dirección, Junta, segunda línea o Auditor Interno: Comité de Auditoría.
4	Investigación	Objetiva, confidencial y con debido proceso, en 30 días hábiles (45 en fraude, corrupción y alta dirección; 15 en represalias), con una sola prórroga de 15; se preserva la evidencia (PO-CU-02). Quejas y solicitudes: 15 días hábiles; consultas éticas: 5 días hábiles.
5	Decisión	Conducta, convivencia, acoso, discriminación y alta criticidad: Comité de Ética y Conducta (desde octubre de 2026; hasta entonces, Desarrollo Humano con concepto de Legal y aprobación del CEO). Fraude, corrupción, soborno, LA/FT/FPADM, información financiera y alta dirección: Comité de Auditoría. Medidas disciplinarias según GC-DP-06.
6	Cierre y respuesta	Se informa a quien reportó, por correo o en la consulta con número de caso y clave, el cierre y, en lo posible, el resultado general. La acción correctiva se verifica en 90 días calendario (plazo del PR-CU-08).
7	Reporte	Informe agregado trimestral al Comité de Auditoría, integrado al informe del sistema de gestión de los riesgos de fraude, soborno, corrupción y LA/FT/FPADM, y anual a la Junta Directiva; estadísticas anuales publicadas sin datos que identifiquen a nadie.

- **Conflicto de interés:** quien tenga un conflicto con el caso o las partes se aparta. Si la persona señalada pertenece a Desarrollo Humano o es su jefatura, el caso lo conduce un investigador designado por la Coordinación; si es de la alta dirección, la Junta, la segunda línea o el Auditor Interno, lo conoce el Comité de Auditoría.
- **Operador independiente (buena práctica recomendada):** el Grupo evaluará que la recepción de reportes la preste un proveedor externo especializado, disponible todos los días del año, para reforzar la independencia y la confianza en el canal.
- **Papel de cada comité:** el **Comité de Ética y Conducta** es el órgano permanente del Canal para los casos de conducta. El **Comité de Auditoría** no administra el Canal ni conoce todos los casos: conoce los de su competencia y recibe el informe trimestral agregado.

8. Indicadores y divulgación

- Número de reportes por tipo, tema, país y medio; porcentaje anónimo; casos con acuse y asignación en 5 días hábiles; quejas respondidas en 15 días hábiles; denuncias cerradas en plazo; acciones correctivas verificadas; represalias reportadas. El número de casos no se mide a la baja.
- El Grupo publica anualmente estadísticas agregadas del canal, sin datos que permitan identificar a nadie.

9. Capacitación y comunicación

El Canal de Ética y estas garantías se comunican en la inducción, en la capacitación anual obligatoria (que todos deben completar a tiempo), en la intranet, en las carteleras de las plantas con el código QR, en la Declaración de Colaboradores y Directivos (GC-DP-03) y a los terceros mediante la PO-CU-04.

10. Preguntas frecuentes

P: Sospecho de una irregularidad, pero no tengo pruebas. ¿Debo reportar? R: Sí. Basta con motivos razonables. No investigue por su cuenta: reporte y el equipo designado verificará.

P: Mi jefe me invita insistentemente a salir después del trabajo y ya le dije que no. ¿Qué hago? R: Hizo bien en negarse. Repórtelo a Desarrollo Humano o por el Canal de Ética, incluso de forma anónima.

P: Si reporto de forma anónima, ¿cómo sé qué pasó con mi caso? R: Con su número de caso y su clave de seguimiento consulta el estado y responde preguntas del investigador sin identificarse.

P: Soy proveedor y dejamos de trabajar con RAP. ¿Aún puedo reportar algo que vi? R: Sí. El Canal está disponible para terceros antes, durante y después de la relación.

P: Lo que quiero reportar involucra al Director General. ¿A quién acudo? R: Directamente al Comité de Auditoría, de forma anónima si lo prefiere (sección 5.3).

11. Sanciones

Se sancionan conforme al Código de Ética (capítulo 10), al documento Sanciones por Incumplimiento (GC-DP-06), a la Política Regional de Disciplina (PO-DH-24) y al reglamento interno de trabajo de cada país: las represalias, la violación de la confidencialidad, los intentos de identificar a un denunciante anónimo, la obstrucción de un reporte o de una investigación, la destrucción de evidencia, la falta de cooperación y los reportes deliberadamente falsos.

12. Disposiciones finales

- **Vigencia:** desde su aprobación por el Director General.
- **Revisión:** anual. Los plazos y la matriz de enrutamiento se mantienen únicamente en el PR-CU-08; si cambian allí, se actualiza esta política.
- **Documentos relacionados:** GC-DP-05, GC-DP-08, GC-RC-04, PO-DH-20 y PR-CU-08.
- **Publicación:** español e inglés, PDF abierto, Integridad y Transparencia → Sistema de denuncias → Canal de Ética, junto al acceso al canal en línea.

Anexo. Referentes incorporados

Elementos de buenas prácticas rescatados y adaptados al Grupo Rent a Pallet. Las fuentes son los códigos de Google (Alphabet), Grupo Bimbo (GGB-001), H.B. Fuller (Code of Business Conduct) y el Hospital General de México (Código de Ética y de Conducta, Reglas de Integridad), además del IC500.

Referente	Elemento	Dónde se incorpora
Google (Alphabet)	“No se quede callado”: queremos y necesitamos escucharlo; preguntar a jefatura, RR. HH. o el área de ética; reportar a una autoridad; acceso directo y anónimo al Comité de Auditoría cuando el reporte involucra al CEO o a sus reportes directos; nunca tomar represalias contra quien reporta o participa en una investigación; completar la capacitación exigida	Secciones 1, 3, 5.1, 5.3, 5.4, 6.3 y 9
Grupo Bimbo	Obligación de reportar desviaciones y conflictos de interés; clima de confianza con la jefatura como primera instancia; canal operado por un proveedor externo todos los días del año; comités de seguimiento; canal para proveedores antes, durante y después de la relación; creer en la buena fe salvo prueba en contrario; reportes de acoso, seguridad y diversidad	Secciones 2, 3, 4, 5.1, 6.5 y 7
H.B. Fuller	Puerta abierta con acceso a niveles sucesivos; línea de ética externa; contacto directo con el Comité de Auditoría; confidencialidad en cada nivel del proceso; anonimato; no represalias por reportar de buena fe; casos prácticos	Secciones 5.1, 5.3, 6.2, 6.3 y 10
Hospital General de México	Obstruir la presentación de denuncias es conducta indebida; Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés como órgano colegiado	Secciones 6.3, 7 y 11
IC500	Canal descrito, teléfono, canal digital, anonimato y confidencialidad, no represalias y sanciones	Todo el documento