SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

CÓDIGO DE ÉTICA

SEPTIEMBRE DE 2022

Aprobó:

MARÍA ALEJANRA PEÑUELA RUBIO

Gerente

CONTROL CAMBIOS

Día	Mes	Año	Versión	Contenido	Elaboró	Revisó	Aprobó
28	09	2022	1	Creación de documento y aplicabilidad para SOMOS Rionegro S.A.S	JCG: AA: LFCR:	DAGT:	ORRS:

					PAGC: ELGG:		
30	01	2025	2	Actualización documento y aplicabilidad para SOMOS Rionegro S.A.S	JCG: AA: LFCR: PAGC: ELGG:	DAGT:	ORRS:

COPIA CONTROLADA

INTRODUCCIÓN

SOMOS Rionegro S.A.S, Sistema Operativo de Movilidad Oriente Sostenible en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial de las conferidas en el Acuerdo Municipal N° 008 de 2016, modificado por el Acuerdo 014 de 2017 del Honorable Concejo Municipal y, en aplicación, de los Acuerdos 004 de 2017, modificado por el Acuerdo 009 de 2018 y el Acuerdo 003 de 2016, de la Junta Directiva de la Sociedad. Es una entidad pública, descentralizada del Municipio de Rionegro la cual hace parte del Estado Colombiano.

La Empresa SOMOS, SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD, ORIENTE SOSTENIBLE S.A.S. - SOMOS Rionegro S.A.S, se compromete a adecuar valores y principios dirigidos a fortalecer el quehacer del servidor público en cada espacio en el que sea requerido el ejercicio de su función. La identidad, el buen trato, el respeto, la transparencia y confianza; son pautas que nos rigen y permite que cada uno de nosotros tenga presente las normas y valores que constituyen el soporte ético de la entidad. El Código de Ética representa el compromiso de cada servidor para mantener los más altos niveles éticos en el cumplimiento de su deber, y con su implementación se espera que cada uno de los funcionarios logre interiorizar los valores y principios que identifican y guían la cultura y el comportamiento como funcionarios públicos. Todo lo anterior, permite que SOMOS Rionegro S.A.S, cuente con instrumentos concretos para incorporar las mejores prácticas como parte integral del direccionamiento estratégico en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

COPIA CONTROLADA

TABLA DE CONTENIDO

1. CONSIDERACIONES GENERALES 5
PRINCIPIOS SUPERIORES 5
2. OBJETIVOS GENERAL CÓDIGO ÉTICA 6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 6
3. COMPROMISOS DE LA ENTIDAD CON EL CÓDIGO DE ÉTICA 7
INTEGRIDAD 7
JUSTICIA Y EQUIDAD 7
CONFIDENCIALIDAD 7
RESPETO MUTUO Y TOLERANCIA 8
4. MEJORAMIENTO DE LOS TRÁMITES PARA LA CIUDADANÍA 11
5. CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS 12
6. ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS 13
7. ANEXOS 14
PROCEDIMIENTO 14
FORMATOS 14

COPIA CONTROLADA

1. CONSIDERACIONES GENERALES

Este código se enmarca en unos principios superiores los cuales se fundamentan en los cinco valores corporativos (confianza, firmeza, honestica, liderazgo y transparencia).

La aplicación de estos principios no será discrecional, así como tampoco admitirá interpretaciones que den o pretendan dar sentido de legalidad a actos o situaciones en los que claramente existan dudas sobre su pertinencia y legalidad.

PRINCIPIOS SUPERIORES

- **Autocontrol:** La Empresa promueve acciones que le permiten a sus funcionarios, servidores y demás colaboradores, generar la capacidad, independientemente de su nivel jerárquico dentro de la Entidad, para evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una función transparente y eficaz.

- **Confidencialidad:** garantía de que la información sensible podrá ser conocida únicamente por la persona o personas autorizadas para ello.

- **Denuncia:** Todos los funcionarios, servidores, colaboradores y en general todos los grupos de interés de la Empresa, especialmente con los que se tengan establecidas relaciones comerciales o contractuales, están en la obligación de poner en conocimiento de la Empresa, los hechos o circunstancias que puedan ser considerados como actos de corrupción. Para ello se podrán utilizar los diferentes canales institucionales de la Empresa como es el Subgerente o director del área respectiva, la oficina de Control interno y la Gerencia General, siempre amparadas en los principios de confidencialidad y/o anonimato.

- **Coherencia:** Todos los servidores y funcionarios, independientemente del rango o posición jerárquica en la Empresa, estarán comprometidos con un actuar coherente conforme a los principios y prácticas de la entidad siendo ejemplo de excelencia frente a la sociedad. Ningún colaborador podrá, directa o indirectamente, participar, ocultar, patrocinar actos de corrupción o soborno en ninguna circunstancia.

- **Integridad:** cualidad de quien tiene entereza moral, rectitud y honradez en la conducta
en el comportamiento.

COPIA CONTROLADA

- **Justicia y equidad**: la equidad no solo interpreta la ley, sino que impide que la aplicación de la ley pueda, en algunos casos perjudicar a algunas personas, ya que cualquier interpretación de la justicia debe direccionarse para lo justo, en la medida de lo posible, y complementa la ley llenando los vacíos encontrados en ella.

- **Prevención:** Este principio implica un compromiso con el control y seguimiento de los riesgos de corrupción, para lo cual, de manera permanente, se estarán evaluando los riesgos de los procesos para asegurar que las medidas implementadas estén blindando ampliamente a la Empresa de posibles prácticas corruptas. La gestión ha de desarrollarse bajo principios de gestión de riegos preventivos más que en esquemas reactivos o correctivos.

- **Respeto mutuo y tolerancia:** significa compresión y valoración del otro, su forma de ver y vivir la vida, su actitud ante las cosas, sus intereses, sus necesidades, y sus inquietudes. Respeto por las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas, aunque no coincidan con las propias.

- **Transparencia:** La Empresa promueve sus prácticas con transparencia empleando los diferentes mecanismos de divulgación de la información conforme a los protocolos establecidos por el Estado, garantizando siempre la legalidad y el equilibrio informativo.

2. OBJETIVOS GENERAL CÓDIGO ÉTICA

Implementar el Código de Ética como hoja de ruta en la promoción de valores y políticas y como documento base en la toma de decisiones de los servidores públicos de SOMOS Rionegro S.A.S.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Contribuir al logro de la Misión, los criterios de acción y la visión de la empresa SOMOS Rionegro S.A.S, facilitando una guía concisa y unificada con respecto a lo que en la empresa consideremos en la práctica como comportamiento ético.
2. Proporcionar pautas que contribuyan a la adopción de la ética en la cotidianidad de nuestro trabajo.
3. Motivar a los empleados a construir, mantener y promover las más altas normas de comportamiento ético en sus relaciones profesionales, interna y externamente.
4. Prevenir las conductas contrarias a los principios éticos aquí expresados

COPIA CONTROLADA

5. Este código se aplica a todos los integrantes de la empresa SOMOS Rionegro S.A.S, bien sea de carácter laboral, civil o como miembros de algunos de los órganos directivos.
6. El comportamiento ético es una obligación de todas y todos, independientemente del cargo que ocupen.
7. El requerimiento primordial al honrar nuestro compromiso de actuar éticamente es respetar la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Constitución y las Leyes de Colombia. También estamos obligados a acatar los criterios de Acción y el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa SOMOS Rionegro S.A.S, sus procedimientos, lineamientos, prácticas y demás normas internas establecidas.
8. Actuar éticamente es ir más allá de lo que es puramente legal; significa hacer lo que es correcto, justo, respetuoso, y responsable.

3. COMPROMISOS DE LA ENTIDAD CON EL CÓDIGO DE ÉTICA

Para los fines de este documento, ética significa hacer lo que es correcto, de la manera correcta, por las razones correctas, en desarrollo de los criterios de Acción de la empresa SOMOS Rionegro S.A.S; abarca los comportamientos tanto personales como profesionales, en el desarrollo de la misión de la Institución. A continuación, se relacionan los cuatros principios básicos que se aplicaran en nuestro comportamiento.

INTEGRIDAD

Los integrantes de la empresa SOMOS Rionegro S.A.S se comprometen a: actuar con honestidad, no mentir ni engañar en las actividades relacionadas con su trabajo, ni ocultar información relevante y comunicar abiertamente sus intenciones, cualquiera que sea la situación.

JUSTICIA Y EQUIDAD

De conformidad con nuestros Criterios de Acción, en la empresa SOMOS Rionegro S.A.S observamos y actuamos a favor de una actitud respetuosa de las garantías de los derechos de las personas en todo tiempo, en todo lugar, y la exigimos por parte de toda persona.

CONFIDENCIALIDAD

Los integrantes de SOMOS Rionegro S.A.S se comprometen a no utilizar en forma alguna la información sensible a que tengan acceso en ejercicio de sus funciones, directamente o a través de terceros, en asuntos o actividades de cualquier tipo, distintas a aquellas establecidas en las normas que regulen la materia.

COPIA CONTROLADA

RESPETO MUTUO Y TOLERANCIA

Tal como la Ley 1010 de 2006, no toleramos ninguna forma de acoso laboral. En circunstancias excepcionales una sola acción puede ser suficiente para establecer la ocurrencia de acoso laboral, dependiendo del comportamiento reportado y su capacidad de ofender la dignidad humana, la vida o la integridad física y los derechos fundamentales de la persona.

SOMOS Rionegro S.A.S está comprometida con el cumplimiento de todas las normas que rigen sus relaciones con los empleados y con el suministro de apoyo necesario para hacer efectivos sus derechos. Sus empleados están regidos por nuestros principios básicos y, en consecuencia, tenemos el deber de respetar la dignidad de nuestros colegas, de las víctimas con las que tenemos contacto y de otros terceros. No toleramos ninguna forma de discriminación, ya sea verbal y por acción, por motivos políticos o de raza, genero, idioma, religión, orientación sexual o discapacidad.

Asimismo, se requiere que actuemos de acuerdo con los xxx principios básicos en todas nuestras relaciones profesionales y que exijamos lo mismo a aquellas personas con quienes interactuamos. Aunque es imposible abarcar todos los casos que podrían dar lugar a las cuestiones éticas, a continuación, se desarrollan lineamientos como marco de referencia para ayudar a identificar los limites dentro de los que debemos actuar.

4. CONDUCTAS DE LOS COLABORADORES, FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS

- ✓ Los colaboradores, funcionarios y contratistas priorizaremos el diálogo respetuoso y fructuoso como canal para la resolución de conflictos, sin importar la estructura jerárquica. Asimismo se promulgará un lenguaje direccionado al derecho a la libertad de expresión, la argumentación racional del desacuerdo sin temor a consecuencias desfavorables, caracterizándose por ser incluyente, transparente y comprensivo, de tal forma que favorezca la confianza, el compañerismo y la solidaridad.

- ✓ Los colaboradores, funcionarios y contratistas funcionamos reconociendo la dignidad de las personas, respetando su libertad y promoviendo la solidaridad y equidad dentro de la organización. Rechazamos todo tipo de discriminación por razones de nivel jerárquico, raza, género, religión, edad, capacidad física o cognitiva, orientación sexual, condiciones socioeconómicas o inclinaciones políticas o a otras organizaciones.

- ✓ Los colaboradores, funcionarios y contratistas nos procuraran divulgar aspectos privados de nuestros compañeros o de sus familias, y de promover la circulación de

COPIA CONTROLADA

rumores que afecten negativamente la motivación, las relaciones de trabajo, la honra y el buen nombre.

- ✓ Entre los colaboradores, funcionarios y contratistas se favorece una sana competencia y convivencia. De igual manera se reconocerá los resultados, los logros y el conocimiento de los compañeros de trabajo, no tomándolos como propios para ganar méritos que no corresponden, es un hábito que se valora.
- ✓ Cuando en la interacción entre las personas se utilicen mediaciones tecnológicas para grabar o realizar algún tipo de conexión (videoconferencias o llamadas telefónicas) para que terceros escuchen o participen, se ha de solicitar a todos los asistentes su consentimiento y tratamiento previo de la información, y dar a conocer la finalidad de tal acción.
- ✓ Los colaboradores, funcionarios y contratistas tomamos una actitud proactiva con la formación ética, con el propósito de respaldar prácticas que fortalezcan el cumplimiento y mejoramiento del Código de Ética de la entidad.

5. CONDUCTAS DE FUNCIONARIOS, COLABORADORES Y CONTRATISTAS

- ✓ Priorizar y tramitar las de este reconocimiento, el cumplimiento de los requisitos normativos y de los definidos por SOMOS Rionegro S.A.S.

- ✓ Los colaboradores, funcionarios y contratistas garantizamos la confidencialidad de la información privilegiada de la Empresa acorde con lo establecido por la ley, y no la utilizamos para favorecer negocios o relaciones personales, ni de familiares, amigos o terceros en general.

- ✓ Los colaboradores, funcionarios y contratistas gestionaran durante la jornada de trabajo; asuntos relativos a las tareas y responsabilidades derivadas de la relación contractual adquirida con la entidad. Asimismo, cumplir las disposiciones previstas en el manual de funciones y el Reglamento Interno de Trabajo.

- ✓ Los colaboradores, funcionarios y contratistas patrocinamos una relación transparente con SOMOS Rionegro S.A.S; informando novedades que podrían generar conflicto de interés, informando oportunamente errores propios o ajenos y ayudando a su corrección, y reportando verazmente las novedades relacionadas con el estado civil u otras situaciones personales que puedan afectar el pago de prestaciones o beneficios.

- ✓ Los colaboradores, funcionarios y contratistas, sin importar el nivel jerárquico, trasladaremos información menester encomendada en las relaciones contractuales.

COPIA CONTROLADA

- ✓ Los colaboradores, funcionarios y contratistas denunciamos con prontitud los casos de presunto acoso laboral, cualquier presión indebida, así como el incumplimiento de lo estipulado en Plan Anticorrupción y Código de Ética.

6. CONDUCTAS DIRECTIVOS

- ✓ El Gerente General, Secretario General y Subgerentes nos esforzaremos por ser líderes íntegros que actuando con celeridad y ética motivamos a las personas para lograr metas que favorezcan el bienestar de la Empresa y la sociedad.

- ✓ El Gerente General, Secretario General y Subgerentes encontramos en las diferencias que surgen en las conversaciones con pares o colaboradores una oportunidad de crecimiento personal y empresarial y ejercemos nuestro poder para incentivar el diálogo en la discrepancia. Encontramos que tanto el disenso como el error son una fuente de aprendizaje invaluable y, cuando ocurren, incentivamos a la reflexión privada y colectiva.

- ✓ Cuando los colaboradores, funcionarios estemos en trabajos en encargos directivos, damos a nuestros compañeros un trato respetuoso y nos aseguramos de que en las decisiones sobre ellos prevalezca el reconocimiento a su trabajo, competencias y ajuste al cargo, excluyendo toda consideración o preferencia por razones diferentes. En este sentido, los procesos de realimentación sobre el desempeño son hechos de manera prudente, objetiva, constructiva y oportuna a través de los medios necesarios y de la mano de la Secretaría General de SOMOS Rionegro S.A.S.

- ✓ El Gerente General, Secretario General y Subgerentes declaramos que los procesos de selección y promoción de personal se realizan con base en criterios objetivos y transparentes de la Planta de Cargos que se tenga en la entidad y/o los medio requeridos efectuados a través de las convocatorias requeridas.

- ✓ El Gerente General, Secretario General y Subgerentes contribuimos, sin discriminación alguna, a la generación de espacios y oportunidades para el desarrollo efectivo de las habilidades, conocimientos y comportamientos de los demás trabajadores.

- ✓ El Gerente General, Secretario General y Subgerentes no nos valemos de nuestra condición para realizar propaganda política y/o cualquier tipo de publicidad comercial distinta. Del mismo modo ni para presionar a los demás trabajadores para que tomen posiciones a favor o en contra de un partido político y/o de una creencia específica.

COPIA CONTROLADA

7. CONDUCTAS CON EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE Y LA CIUDADANÍA

- ✓ Los colaboradores, funcionarios y contratistas reconocemos la importancia de nuestro actuar cuando representamos a la entidad. Es por esto que, en esos escenarios mantenemos una actuación, constructiva y prudente, esta última en el sentido de identificar y analizar los riesgos e implicaciones para no producir perjuicios con nuestras opiniones.

- ✓ Los colaboradores, funcionarios y contratistas somos claros, transparentes y actuamos de buena fe en las relaciones con los ciudadanos y en ese sentido, nos comprometemos a que el trato con éstos se fundamente en el diálogo, la colaboración, el respeto de los derechos de todas las personas y en su no discriminación, de tal forma que evitemos cualquier tratamiento que pueda resultar humillante u ofensivo.

- ✓ Los colaboradores, funcionarios y contratistas tienen el deber de cuidar nuestro entorno natural único y sus recursos, para garantizar su sostenibilidad continua para las generaciones futuras, y para ayudar a proteger la integridad ecológica de nuestro planeta e innovar en la mejora de actividades y servicios alineados con el desarrollo sostenible.

8. MEJORAMIENTO DE LOS TRÁMITES PARA LA CIUDADANÍA

SOMOS Rionegro S.A.S, continuando con la aplicación de los lineamientos dados por el Gobierno Nacional. Para el diseño de las mejoras se tomará como insumo la radiografía de la experiencia del servicio que se documentó en 2020 lo cual permitirá identificar, desde la perspectiva del usuario, aspectos como: las motivaciones para realizar el trámite, los resultados esperados, las impresiones que tiene de la entidad, los criterios que usa para valorar los resultados. Se implementará la metodología Service blueprint, la cual permitirá visualizar el desarrollo de las etapas del trámite (antes -durante -después) y sus diferentes componentes (puntos de contacto), reflejando la conexión entre el frontstage (la experiencia del usuario y las acciones que del front office son visibles ante él) y el backstage (la operación al interior de la organización que soporta el servicio).

Cuando la organización cuenta con la radiografía, le es posible comprender integralmente la experiencia del usuario, cómo se conecta con el interior de la organización, los puntos críticos y las intervenciones que se deben realizar. En sinergia con el Plan Anticorrupción; se tendrá aportes recibidos de los participantes de los grupos focales, así como el análisis de quejas y reclamos y la radiografía de la experiencia fueron analizados y tenidos en cuenta para la formulación del plan de intervención de cada uno de los trámites y para la estrategia de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

COPIA CONTROLADA

9. CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

La Atención al Ciudadano aplica las 7 dimensiones enmarcadas dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Una de ellas, es la de gestión con valores para resultados, la cual integra dentro de su estructura, la política de servicio al ciudadano y precisa que las entidades deben conocer los derechos, las necesidades, y los problemas que presenta la ciudadanía, con este fin se ha venido realizando la caracterización de los ciudadanos anualmente la cual permite evaluar la oferta institucional, presentar ofertas de servicios focalizadas identificar y reconocer las características, de la población objetivo a la cual está dirigida; pen responder satisfactoriamente a las necesidades de la ciudadanía.

a. Los clientes SOMOS Rionegro S.A.S y el Público en General y Servidores de la entidad, presentan sus solicitudes o requerimientos de manera presencial en la recepción de SOMOS, también de forma telefónica por medio del número dispuesto en la entidad 5204060 en Rionegro – Antioquia o de forma virtual por medio del correo electrónico, página WEB o por medio de una comunicación escrita radicada presencialmente o por un servicio de correo.
b. Las solicitudes son registradas por la Atención al Ciudadano utilizando en la nueva herramienta Peticiones, quejas y reclamos de SOMOS Rionegro S.A.S, las cuales se clasifican de acuerdo con la temática, algunas pueden ser atendidas inmediatamente y las que son de carácter técnico son remitidas a las dependencias correspondientes.
c. La dependencia asignada realiza la gestión y como resultado genera la respuesta, la cual es enviada al solicitante a través del correo electrónico institucional, de forma física a través de la correspondencia o en forma presencial directamente en la Unidad de Atención al Ciudadano, cuando sea necesario.

Para garantizar la adecuada interacción entre los clientes, la Unidad de Atención al Ciudadano y las dependencias, se manejan los siguientes frentes:

1. Recepción: Es la persona que tienen contacto directo con los ciudadanos (cliente o usuario). El cual está formado en la experiencia en Atención al Usuario quienes están encargados de la Plan Anticorrupción y el Código General de Ética de la entidad.
2. Contacto Interno: Son las personas de la entidad, que, a diferencia de los anteriores, no tienen contacto directo con los ciudadanos (clientes o usuarios). Aquí se encuentra lo correspondiente a la Página Web y al correo electrónico institucional.
3. Control General: Son todas las dependencias que participan en el proceso atendiendo consultas, quejas y reclamos de carácter especializado que permiten la gestión de los trámites recibidos en la recepción.

En el marco del modelo de atención al ciudadano y el código de Ética, SOMOS Rionegro S.A.S, cuenta con los siguientes canales:

COPIA CONTROLADA

ATENCIÓN PRESENCIAL	A través del Grupo de Atención al Ciudadano, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata, además de la gestión de los principales trámites y servicios de SOMOS Rionegro S.A.S, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua, en la Carrera 48 No 47-19, Sector Centro, Rionegro, Antioquia, Colombia. Además de contar con ventanillas para la recepción de correspondencia, a través de la cual, el ciudadano puede radicar sus trámites, consultas, quejas, sugerencias por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.
ATENCIÓN TELEFÓNICA	Línea telefónica de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m Contestador automático de lunes a domingo en horario no hábil. Los anteriores frentes son atendidos por medio del Centro de Contacto PBX: 5204060: De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES	La ventanilla es una herramienta que le permite realizar los trámites y servicios dispuestos en línea por el Ministerio de Educación Nacional. Se accede a la ventanilla desde el sitio WEB www.somos.gov.co, opción “Atención al ciudadano”, opción “Peticiones, quejas y reclamos”.
PORTAL WEB	Sitio Web www.somos.gov.co opción “Atención al ciudadano”, opción “Consultas, quejas y reclamos en línea” y nuevamente la opción “Consultas, quejas y reclamos en línea”: Por este canal, el ciudadano puede formular Plan Anticorrupción 2021. Sistema de Atención al Ciudadano consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites. Se encuentra disponible las 24 horas del día.
CORREO ELECTRÓNICO	recepción@somos.gov.co Por este canal el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites. Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes

NO CONTROLADA

10. ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

SOMOS Rionegro S.A.S, garantizará que se definan e implementen las acciones preventivas y correctivas necesarias, con base en los resultados de la supervisión y medición de la eficacia del Plan Anticorrupción y Código de Ética, de las auditorías y de la revisión por la alta dirección orientada a:

- Identificar y analizar las causas fundamentales de las no conformidades con base en lo establecido en el presente Plan Anticorrupción.
- La adopción, planificación, aplicación, comprobación de la eficacia y documentación de las medidas preventivas y correctivas.

11. ANEXOS

A continuación se relaciona los registros y documentos previos a diligenciar para el correcto funcionamiento de las actividades laborales y reporte de novedades al área de Seguridad y Salud en el Trabajo o en su defecto a la Secretaría General de SOMOS.

PROCEDIMIENTO

- SG-FR-138 – Plan Anticorrupción
- SG-FR-163 - Código de Ética

FORMATOS

- SG-FR-141 - Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- SG-MT-10 - Seguimiento Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

COPIA CONTROLADA