

MECANISMO PARA LA DENUNCIA DE INFRACCIONES ÉTICAS

Colgener S.A., Termotasajero S.A. E.S.P., Termotasajero Dos S.A. E.S.P y Fundación para el Desarrollo del Oriente Colombiano (FUDOC)

Un rasgo distintivo de un programa integral de ética y cumplimiento es la existencia de un mecanismo eficaz y de confianza, mediante el cual los empleados y los demás grupos de interés puedan denunciar de forma confidencial las infracciones del Código de Ética de la Organización y/o actos ilícitos, presuntos o reales.

Un mecanismo de denuncias de infracciones éticas, también denominado “canal de denuncias” o “canal ético” coadyuva a la implementación y apropiación de los lineamientos éticos y de cumplimiento de las organizaciones. Adicionalmente, se considera un marco de acción integral para la prevención antifraude y anticorrupción más resaltados en las prácticas internacionales.

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
I. JUSTIFICACIÓN Y PROPÓSITO DE UN MECANISMO PARA LA DENUNCIA DE INFRACCIONES ÉTICAS.....	3
II. DEFINICIONES	5
III. DISPOSICIONES GENERALES Y MECANISMO PARA LA DENUNCIA DE INFRACCIONES ÉTICAS.....	6
A. <i>Principio general</i>	7
B. <i>Perfil del denunciante</i>	8
C. <i>Garantías por parte de la Organización</i>	9
D. <i>Ruta para la recepción y tratamiento de una denuncia por infracción ética</i>	11
IV. RÉGIMEN PARA LAS INVESTIGACIONES INTERNAS Y LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES.	14
V. COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN	15
VI. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	15
VII. DISPOSICIONES FINALES	16

INTRODUCCIÓN

El Programa de Ética y Cumplimiento y el Código de Ética de Colgener S.A., Termotasajero S.A. E.S.P., Termotasajero Dos S.A. E.S.P. y la Fundación para el Desarrollo del Oriente Colombiano – FUDOC (en adelante, todas éstas denominadas conjuntamente como la “Organización”) reconocen los valores y principios que muestran nuestra cultura corporativa y el espíritu de nuestros empleados. La principal motivación es aportar elementos distintivos para el buen ejercicio de nuestra acción empresarial, y por supuesto para la generación de confianza con nuestros grupos de interés.

El presente documento define el mecanismo para la denuncia de infracciones éticas. Tiene el propósito de abordar y desarrollar los lineamientos específicos en la materia y servir de instrumento de comunicación con todos nuestros públicos interesados. En la primera parte, se presenta la justificación y el propósito del mecanismo; en una segunda parte, se incluyen las definiciones relacionadas relevantes; en una tercera parte, se plasman las disposiciones generales y el mecanismo para la denuncia de infracciones éticas; en una cuarta parte, a su vez, se explica el régimen para las investigaciones internas y la imposición de sanciones; en una quinta parte, se estipulan los lineamientos para la comunicación y capacitación; en la sexta parte, el marco general para el seguimiento y evaluación a la implementación del mecanismo; y por último, en la séptima parte, se incluyen algunas disposiciones finales.

El presente mecanismo será revisado y actualizado periódicamente con el fin de seguir propiciando la integridad e implementando acciones permanentes que favorezcan el comportamiento ético y la prevención de actividades ilícitas por parte de todas las personas involucradas con la Organización.

I. JUSTIFICACIÓN Y PROPÓSITO DE UN MECANISMO PARA LA DENUNCIA DE INFRACCIONES ÉTICAS.

Ya son varios años en los que como Organización avanzamos en el establecimiento y fortalecimiento de una cultura de la integridad, con el ánimo de proyectar cada uno de los esfuerzos a nuestros grupos de interés. Es así como, con este mecanismo para la denuncia de infracciones éticas, estamos comprometidos a dar otro salto para la apropiación y defensa de nuestros lineamientos de ética y cumplimiento.

Al tiempo que desarrollamos nuestra actividad económica, afianzamos nuestras relaciones comerciales con contrapartes y promovemos el desarrollo económico y social de las poblaciones de nuestra área de influencia, somos conscientes de la importancia de tener un canal de comunicación directo y seguro para invitar a los públicos interesados a coadyuvar en la identificación y gestión de riesgos o hechos que puedan amenazar nuestros valores y principios corporativos, e incluso, en algunos casos, constituirse en delitos relacionados con la corrupción, el lavado de activos y la financiación al terrorismo, entre otros.

El mecanismo para la denuncia de infracciones éticas, el cual llamaremos **“Canal Ético”** es en esencia un medio para fortalecer una alianza colaborativa con nuestros grupos de interés para operar bajo los más estrictos parámetros de ética empresarial, cumplir con el marco legal vigente en Colombia, con las buenas prácticas corporativas recomendadas internacionalmente y contribuir desde nuestro actuar con el desarrollo de un marco de integridad en el sector eléctrico en el país.

Nuestro Canal Ético contribuye, además, al logro de los siguientes objetivos:

- Reiterar nuestra declaración de cero tolerancia con las infracciones éticas (e.g. Tráfico de influencias, uso indebido de la información y otros recursos de la Organización, incumplimiento de la política de regalos, atenciones, donaciones y patrocinios, no declaración de conflictos de intereses, etc.) y casos de corrupción, lavado de activos y financiación al terrorismo.
- Informar acerca de las garantías que la Organización ofrece, con miras a salvaguardar los derechos de las personas involucradas en los procesos de investigación resultantes de las denuncias de infracciones éticas que reciba.
- Proporcionar una orientación clara a nuestros empleados y demás grupos de interés sobre la forma más efectiva y segura para informar a la Organización de cualquier irregularidad de la que puedan tener conocimiento y que pueda constituirse en una infracción ética; contribuyendo a los procesos de comunicación y capacitación desarrollados.
- Presentar de forma explícita el proceso de recepción, análisis, investigación y resolución de casos en los cuales un denunciante estime que existe la comisión de una infracción ética; destacando los tiempos aproximados de respuesta, las instancias responsables al interior de la Organización y los lineamientos para el tratamiento de la información y la documentación, entre otros aspectos relevantes.
- Contribuir al conocimiento de las circunstancias bajo las cuales se podrá, desde desestimar una denuncia, hasta aquellas en las cuales la Organización sin vacilar pondrá en conocimiento de las autoridades competentes los hechos denunciados, con el ánimo de colaborar para el cumplimiento del marco legal vigente en Colombia y en otros países donde se tengan operaciones o relaciones comerciales.
- Establecer y presentar de forma clara y comprensible el vínculo entre el mecanismo para la denuncia de infracciones ética y el régimen para las investigaciones internas y la imposición de sanciones.
- Establecer y presentar los medios para hacer seguimiento y evaluación a la implementación del mecanismo, con el propósito de identificar factores de éxito y oportunidades de mejora susceptibles de ser desarrolladas por la Organización en los próximos años.

Se espera que nuestro Canal Ético sea de interés para nuestros accionistas, proveedores, tanto existentes como potenciales, clientes nuevos y antiguos, empleados actuales y potenciales¹, contratistas y agentes independientes, aliados estratégicos, así como para los miembros de la comunidad de nuestra área de influencia y cualquier individuo u organización con quién estemos en contacto.

¹ Aplica a todos los accionistas, directores, administradores, empleados, practicantes y aprendices, intermediarios, aliados, asesores y demás terceros que actúan en nombre, por cuenta de o con la Organización.

II. DEFINICIONES

Canal ético: “Sistema interno de comunicación que pone una empresa a disposición de los empleados, y opcionalmente, de terceros relacionados (socios, proveedores, clientes, etc.), para que éstos puedan informar (de forma confidencial, segura y con garantías) incumplimientos o irregularidades de los que hayan tenido conocimiento y que contravengan el código ético de la compañía o sean contrarios a la normativa interna o externa aplicable a la empresa, o bien sobre la existencia de actos delictivos”².

Conflicto de interés: Situación en virtud de la cual una persona tiene interés directo y particular en la decisión que se adopte respecto de un asunto en el que debe actuar o resolver en ejercicio de sus funciones. Hay también conflicto de interés cuando una persona en desarrollo de sus funciones, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que adopte frente a distintas alternativas de conducta.

Corrupción: Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

Cumplimiento: Conjunto de procedimientos encaminados a la obediencia de las disposiciones jurídicas, contables y financieras y así mismo lineamientos éticos, con el objeto de prevenir actos que no cumplan con el Código de Ética o constituyan actos de corrupción, lavado de activos y financiación al terrorismo en la organización.

Denuncia: “Alerta emitida por un empleado, directo, o tercero externo con la intención de revelar una situación de negligencia o abuso en las actividades de una organización, organismo gubernamental o empresa que suponga una amenaza para el interés público, así como la integridad y prestigio de la organización”³.

“Mecanismo o acción de cualquier persona para dar a conocer por los canales para tal fin establecidos, los hechos o conductas inadecuadas que puedan constituir violación al Código de Ética, y que requieren ser verificados por parte de la instancia responsable: El Comité de Ética y Cumplimiento”⁴.

Ética: Conjunto de principios y valores del fuero interno que guían los fines de la vida de las personas hacia el "vivir bien" y el "habitar bien". Vivir bien, se refiere al arte de actuar libre, pero responsablemente, en la perspectiva de la satisfacción de las necesidades humanas. Por su parte,

² (2019) *World Compliance Association – WCA, Guía de Implementación de Compliance para Pymes – Manual Práctico de Implementación*, disponible en http://www.worldcomplianceassociation.com/documentacion/Guia_Compliance_web_compressed.pdf

³ (2009) Transparencia Internacional, *Guía de Lenguaje Claro sobre la lucha contra la Corrupción*, disponible en <https://transparencia.org.es/wp-content/uploads/2014/10/Gu%C3%ADa-de-lenguaje-claro-sobre-lucha-contra-la-corrupci%C3%B3n.pdf>

⁴ Código de Ética de Termtasajero.

habitar bien, significa cuidar el entorno, tomar opciones que posibiliten la vida en todas sus formas y que promuevan su desarrollo, y no su negación y destrucción.

Políticas: Directrices u orientaciones mediante las cuales el equipo directivo de la Organización define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de su objeto social, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

III. DISPOSICIONES GENERALES Y MECANISMO PARA LA DENUNCIA DE INFRACCIONES ÉTICAS.

Las disposiciones generales de nuestro Canal Ético contemplan las principales orientaciones y buenas prácticas nacionales⁵ e internacionales⁶. Para su diseño técnico, se tuvieron en cuenta los siguientes instrumentos internacionales en materia de protección a denunciantes:

- Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (Artículo 33) – Sistema de las Naciones Unidas - SNU.
- Convención Interamericana contra la Corrupción (Artículo 121) – Organización de los Estados Americanos - OEA.
- Ley Modelo de Protección a Personas que Denuncian Actos de Corrupción - Organización de los Estados Americanos - OEA.
- Mecanismo de seguimiento a la implementación de la CICC - Organización de los Estados Americanos - OEA.
- *Whistleblower Protection Act* – Gobierno de los Estados Unidos de América.
- Directiva Europea de Protección de los Denunciantes – Unión Europea – UE.

Otras iniciativas complementarias analizadas y tenidas en cuenta fueron:

- *Partnering Against Corruption Initiative*⁷.
- Reglas de la *International Chamber of Commerce (ICC)* para Combatir la Corrupción⁸.

Finalmente, como marco general, se tuvieron en cuenta las siguientes disposiciones legales nacionales:

- El Código Penal Colombiano (Ley 559 de 2000).
- Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011).

⁵ Para más información, consulte <http://www.secretariatransparencia.gov.co/politica-publica/Paginas/integridad-empresarial.aspx>

⁶ Para más información, consulte <http://www.secretariatransparencia.gov.co/politica-publica/referentes-anticorrupcion-en-sector-privado>

⁷ Para más información, consulte <https://es.weforum.org/communities/partnering-against-corruption-initiative>

⁸ Para más información, consulte <https://iccwbo.org/content/uploads/sites/3/2011/11/Reglas-de-la-ICC-para-Combatir-la-CorrupciC3B3n.pdf>

- Ley Estatutaria de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014).
- Ley Soborno Transnacional (Ley 1778 de 2016).

A. Principio general

Como Organización, reconocemos que contar con un Canal Ético, capaz de canalizar de forma confiable y segura la información y comunicación sobre las denuncias de infracciones éticas y casos de corrupción, lavado de activos y financiación al terrorismo, reviste de una importancia indiscutible para fortalecer nuestro compromiso con nuestros valores y principios corporativos.

El mensaje principal a transmitir es que estamos totalmente abiertos y dispuestos a conocer cualquier comportamiento, conducta o hecho que pueda involucrarnos, de forma directa o indirecta, en actividades indebidas desde el punto de vista ético y/o actividades delictivas que rechazamos rotundamente. Nuestra premisa es de cero tolerancia, por lo cual hemos puesto en marcha, soportados en un enfoque basado en riesgos, un abanico de acciones preventivas, detectivas y correctivas.

En particular, nuestro **Código de Ética** establece como responsabilidades de los destinatarios: *“Velar porque todas sus actuaciones se enmarquen siempre dentro de la ley y además en las reglas del Código de Ética; plantear las consultas, dilemas y denuncias relacionadas con el cumplimiento de nuestro Código de Ética; y cooperar en el desarrollo de las investigaciones internas o externas que tengan por objeto.”*⁹

Adicionalmente, en cuanto a los *principios corporativos*, dispone que *“la Organización cumple con las **disposiciones que le son aplicables contenidas en la Constitución Política, las leyes nacionales e internacionales, así como con las reglamentaciones internas.** Esto incluye, de manera enunciativa y no taxativa: leyes, decretos, procedimientos, manuales, guías, instructivos y demás lineamientos formales. De manera especial, se acogen las disposiciones en materia de ética empresarial y prevención y lucha contra la corrupción, el lavado de activos y la financiación del terrorismo”*¹⁰.

En cuanto a la *prevención de la corrupción, el lavado de activos y la financiación al terrorismo*, estipula que: *“No toleramos la corrupción, el lavado de activos y la financiación del terrorismo en ninguna de sus formas, por cuanto reconocemos el impacto negativo que conllevan”*¹¹. Por su parte, en lo concerniente con el reporte de infracciones, considera que: *“El empleado que tenga inquietudes, solicitudes o comentarios sobre el contenido o interpretación de nuestro Código o que sospeche de posibles incumplimientos al mismo, deberá comunicarlo de inmediato a su jefe inmediato, al Oficial de Ética y Cumplimiento, o a cualquier miembro del Comité de Ética y*

⁹ Código de Ética, pág. 3.

¹⁰ Ídem, pág. 7.

¹¹ Ídem, pág. 8.

*Cumplimiento; los reportes serán manejados con absoluta reserva, garantizando su confidencialidad, y se garantizará además, que ningún denunciante será sujeto de represalias*¹².

Por último, en cuanto al régimen sancionatorio, estipula que: *“Todos los administradores y empleados, independientemente de su cargo o función, que atenten contra lo dispuesto en la ley y/o en el presente Código de Ética, podrán ser sujeto de las medidas disciplinarias o acciones correspondientes, incluso, la terminación del contrato de trabajo por decisión unilateral de la Organización y por justa causa, sin perjuicio de las acciones legales o judiciales pertinentes. De igual forma, cuando se establezca que el empleado que ha realizado una denuncia ha actuado con mala fe, aduciendo hechos falsos o sin fundamento alguno, la Organización podrá adelantar las acciones correspondientes de acuerdo con las normas aplicables y el Reglamento Interno de Trabajo*¹³.

Por su parte, nuestro **Programa de Ética y Cumplimiento** establece que *“la Organización no tolera ningún evento de corrupción, lavado de activos ni financiación del terrorismo. Ningún empleado, miembro de Junta Directiva, contratista, proveedor o cliente debe incurrir por omisión, negligencia, y/o intención en actos asociados a cualquiera de estos flagelos; y ya que en caso de identificar alguna situación inusual, no dudaremos en ponerla en conocimiento de las autoridades competentes*¹⁴.

Es el Comité de Ética y Cumplimiento el órgano facultado para *“servir de instancia de interpretación de los dilemas o conflictos éticos que involucren a empleados y contratistas de la Organización*¹⁵; y es el Oficial de Cumplimiento¹⁶, quien se encarga, entre otras funciones, de: *“Coordinar el mecanismo de recepción de denuncias; informar acerca de las infracciones cometidas por cualquier empleados; y ordenar el inicio de procedimientos internos de investigación cuando tenga sospechas de que se ha cometido alguna infracción.”*¹⁷

Cabe mencionar que, adicionalmente, el Canal Ético servirá de mecanismo único para denunciar infracciones a los demás lineamientos éticos de la Organización, tales como la Política de Conflictos de Interés, la Política de Regalos, Atenciones, Donaciones y Patrocinios, la Política de Administración de Riesgos COLAFT, los lineamientos generales para la constitución y puesta en marcha del Comité de Ética y Cumplimiento, la Declaración de Compromiso Anticorrupción (para proveedores), entre otros.

B. Perfil del denunciante

Nuestra Organización aprecia y reconoce la colaboración de los denunciantes. Adherimos a la idea de que solamente con el apoyo y colaboración de todos que podemos fortalecer nuestra cultura de

¹² *Ídem*, pág. 11.

¹³ *Ídem*, pág. 11.

¹⁴ Programa de Ética y Cumplimiento, pág. 2.

¹⁵ *Ídem*, pág. 13.

¹⁶ Para información detallada sobre la función de cumplimiento en procesos de investigación, consulte el Programa de Ética y Cumplimiento, pág. 12.

¹⁷ *Ídem*, pág.: 14.

integridad. A partir de nuestros procesos de comunicación y capacitación, invitamos a nuestros grupos de interés a trabajar conjuntamente en el afianzamiento de los valores y principios corporativos y la prevención de hechos que nos pueden afectar desde el punto de vista reputacional, legal, económico y social.

Consideramos como posibles denunciante a todos los públicos interesados de la Organización. En el ámbito interno, destacamos a los accionistas, directores, administradores, empleados, practicantes y aprendices, intermediarios, aliados, asesores y demás terceros que actúan en nombre y por cuenta de la Organización. Por su parte, en el ámbito externo, identificamos a los clientes, proveedores, miembros de la comunidad de nuestra área de influencia y cualquier ciudadano interesado.

El perfil del denunciante con el que queremos relacionarnos es importante. Razón por la cual promoveremos las siguientes cualidades:

- El denunciante deberá actuar siempre de buena fe y con responsabilidad, evitando obtener una ganancia financiera o personal para sí mismo o para un tercero.
- El denunciante deberá tener criterio y basarse en el sentido común.
- El denunciante deberá aportar información confiable y veráz, que se traduzca en indicios suficientes para considerar seguir adelante con una denuncia. (No es necesario que aporte pruebas, pues no le pediremos que haga el papel de investigador)
- El denunciante podrá ser confidencial o anónimo, pues durante el proceso puede querer dar su identidad, en cuyo caso se mantendrá en reserva para garantizar su efectiva protección.
- El denunciante deberá confiar en nuestro Canal Ético y valerse de los recursos a su disposición para mantenerse en comunicación y colaborar con la Organización.

C. Garantías por parte de la Organización

Nuestra Organización es consciente de que el éxito sostenido de la puesta en marcha de un Canal Ético está directamente relacionado con el respeto, sin excepciones, a las garantías para todas las personas involucradas. Lo anterior aplica para todas las fases del mecanismo de denuncia de infracciones éticas: Recepción, registro y documentación, análisis e investigación, seguimiento y evaluación, y resolución y comunicación.

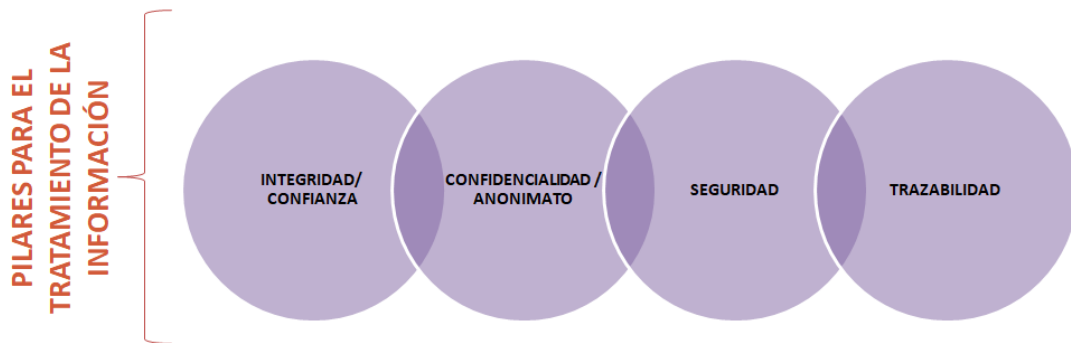
Las siguientes son las principales garantías:

1. **La confidencialidad/anonimato**¹⁸, es de carácter obligatorio, tanto en la información comunicada, como en la documentación aportada por los denunciantes (Ver ilustración 1).

¹⁸ Aunque no es requisito legal, más allá de la obligatoriedad de la protección de los datos personales y creemos que la confidencialidad garantizada y segura, puede resultar en informaciones más claras, fiables y trazables, estimaremos también las denuncias anónimas, propendiendo por generar cada vez más confianza en el mecanismo.

2. **La seguridad y protección de datos**¹⁹, es de carácter obligatorio, tanto para los datos personales del denunciante y como de la denuncia en sí misma.

Ilustración 1. Pilares para el tratamiento de la información



Fuente: Elaboración propia

3. **La trazabilidad de las transacciones**²⁰, recogiendo de forma fiel y no manipulable cada una de las cargas de información y documentación, las solicitudes, las comunicaciones y otros requerimientos.
4. **El debido proceso**, en respuesta a la comunicación de presuntas irregularidades, es necesario establecer un análisis preliminar de los hechos, que determine si la presunta irregularidad es relevante o no a efectos de los lineamientos éticos de la Organización y/o el marco normativo vigente. De igual forma, es indispensable establecer la criticidad de los hechos denunciados y señalar, entre otros aspectos, la claridad de la denuncia y los deberes y derechos de las personas afectadas. Asimismo, debe quedar estipulado quién dirige la investigación, a quién reporta y quién toma las decisiones en el caso de que se deba ampliar la investigación, utilizando procedimientos más complejos.

Cualquier fuente de prueba que se obtenga en una investigación podrá ser incorporada en un proceso judicial. Por lo tanto, la Organización tendrá siempre presente el respeto de los derechos fundamentales y optará por medios válidos para la obtención de dichas pruebas²¹.

¹⁹ La Organización propenderá por la incorporación de plataformas tecnológicas alternativas, automatizadas, que ayuden a contar con información de calidad y con un procesamiento analítico de datos que soporte la toma de decisiones, aplicando conceptos como la inteligencia de la información.

²⁰ Garantizar la trazabilidad en la investigación genera confianza y mayor certidumbre en el sistema y en los protocolos.

²¹ Cabe aclarar que las investigaciones internas no son, *per se*, pruebas procesales puesto que en Colombia no operan delegaciones del poder público. Es por esta razón que para nuestra Organización solo tendrán valor de denuncia. En caso de que se quieran usar como prueba, éstas deberán ser demostradas y constatadas en sede judicial.

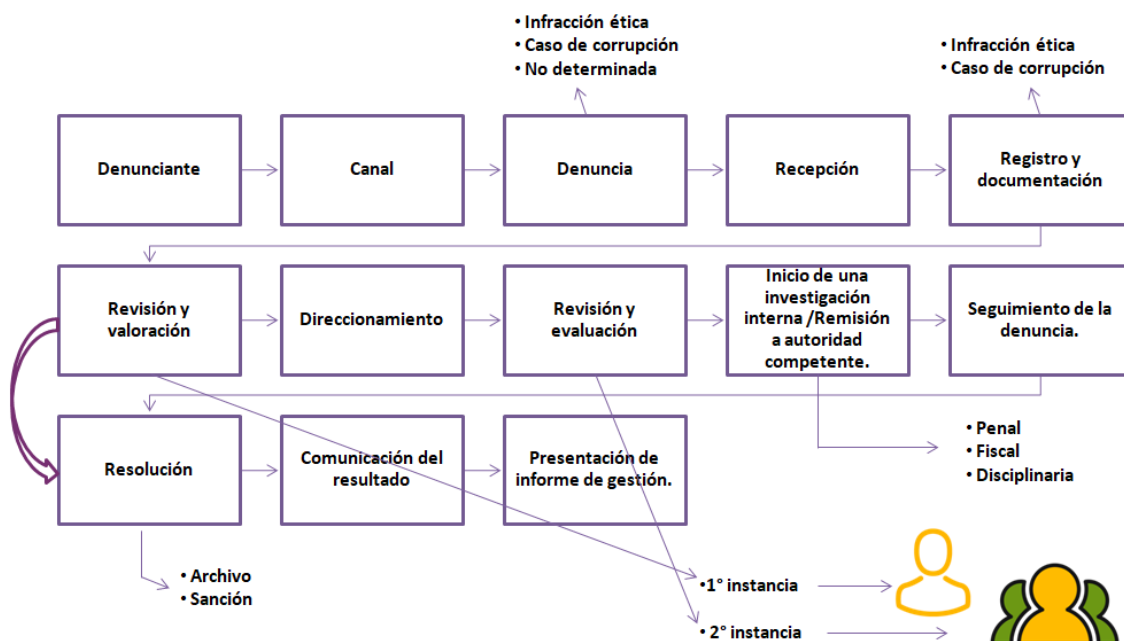
La Organización propenderá por quienes tienen la responsabilidad de adelantar las investigaciones cuenten con formación especializada en técnicas y habilidades blandas (*soft skills*) para llevar a buen término los procesos que deban desarrollarse. Por último, se garantizará la prohibición de represalias y se brindará apoyo jurídico y eventualmente psicológico a las personas involucradas en casos excepcionales.

5. **El liderazgo**, para el diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación del Canal Ético corresponde al Comité de Ética y Cumplimiento. El Oficial de Cumplimiento junto con otro miembro del Comité serán delegados para recibir las denuncias y a partir de ese momento iniciará el tratamiento de las mismas.

D. Ruta para la recepción y tratamiento de una denuncia por infracción ética.

Nuestra Organización propenderá por el cumplimiento estricto de la ruta para la recepción y tratamiento de una denuncia de infracciones éticas que se presenta a continuación (Ilustración 2).

Ilustración 2. Esquema de la Ruta para la recepción y tratamiento de una denuncia por infracción ética o un caso de corrupción




Fuente: Elaboración propia

1. **Recepción de la denuncia**, para la cual se ha implementado un sistema integral de gestión de información que contempla, a su vez:

- Un sistema de codificación de la denuncia y del denunciante para proteger su identidad.
- Un sistema de manejo de información protegida mediante claves encriptadas de acceso para la consulta y complementación de información, con capacidad de almacenamiento estándar y garantía de centralización de la información en diferentes formatos (Word, Excel, PDF, PNG, JPG, etc.), acceso restringido únicamente a personas autorizadas (ID y contraseña), y acuse de recibido (Automático y/o hasta los 7 días posteriores a la recepción de la denuncia).
- Un sistema de seguimiento de denuncias y denunciante, con un registro de las actividades realizadas, un mecanismo para el diálogo bidireccional anónimo a través de la plataforma y reporte del estado actual de cada proceso (caso recibido - no leído, en estudio, archivado o cerrado) y entrega de información al denunciante en un plazo razonable, una programación y envío interno de recordatorios a los responsables para el cumplimiento de los plazos establecidos.
- Un Sitio Web con protocolos y estándares de ciberseguridad²².
- Una base de datos con respaldo en servidores externos debidamente protegidos y con generación automática de informes con tablero de estadísticas (*Dashboard*), para una gestión operativa, táctica y estratégica de la información.
- Formularios de registro, seguimiento y modificaciones de la denuncia, con las siguientes categorías para la recepción: Infracciones éticas, casos de corrupción y no identificado (Ver ilustraciones 3, 4 y 5).
- Un identificador y contraseña únicas para el denunciante.
- Una función para adjuntar archivos, con capacidad de almacenamiento estándar, diferentes formatos (Word, Excel, PDF, JPG) y garantía de centralización de la información.

Ilustración 3. Modelo de Formulario de Registro

REGISTRO DE DENUNCIA	
Clasificación de la denuncia	Caso de Corrupción
Consecutivo	YYYYMMDD###
Comentarios:	<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>
Adjuntar Documentos:	... 
<p>Al presentar una denuncia por los medios dispuestos en esta página, no generan responsabilidad disciplinaria o de cualquier otra índole para quienes fueren señalados como presuntos implicados, en razón a que toda persona se presume inocente mientras no sea declarada culpable mediante fallo debidamente ejecutoriado, conforme lo disponen el artículo 9° de la ley 734 de 2002.</p>	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Cancelar Aceptar </div>	

**Modelo de formulario:
Registro**

Su denuncia fue recibida correctamente con el consecutivo YYYYMMDD### y contraseña: XXXXXXXX. Guarde estos datos para hacer seguimiento a su denuncia en el siguiente link <http://linkseguimientodenuncia.asp>

Fuente: Oficina de Sistemas de Termotasajero

²² “Los canales de denuncias basados en la web son los que ofrecen una protección más amplia de la identidad del alertador. Su implementación y operación requiere pocos recursos, y permite elaborar la debida documentación de los mensajes y medidas de seguimiento”. (Tomado de la Directiva Europea de Protección de los Denunciante)

Ilustración 4. Modelo de Formulario de Seguimiento

<http://linkseguimientodenuncia.asp>

SEGUIMIENTO DE DENUNCIA	
Clasificación de la denuncia	Caso de Corrupción
Consecutivo	YYYYMMDD###
Comentarios:	
Fecha de la denuncia	DD/MM/YYYY
Documentos adjuntados	Doc_a.pdf doc_b.jpg doc_c.jpg
Adjuntar Documentos:	...
Comentarios:	

**Modelo de formulario:
Seguimiento**

Su denuncia fue recibida correctamente con el consecutivo YYYYMMDD### y contraseña. XXXXXX. Guarde estos datos para hacer seguimiento a su denuncia en el siguiente link

Cancelar Aceptar

Fuente: Oficina de Sistemas de Termotasajero

Ilustración 5. Modelo de Formulario de Modificaciones - Usuario Administrador

TRAZABILIDAD DE DENUNCIA		Empresa. Fecha hora	
Denunciante - Fecha hora		Clasificación de la denuncia	Caso de Corrupción
Clasificación de la denuncia	Caso de Corrupción	Consecutivo	YYYYMMDD###
Consecutivo	YYYYMMDD###	Comentarios:	
Comentarios:		Fecha de la denuncia	DD/MM/YYYY
Fecha de la denuncia	DD/MM/YYYY	Documentos adjuntados	Doc_a.pdf doc_b.jpg doc_c.jpg
Documentos adjuntados	Doc_a.pdf doc_b.jpg doc_c.jpg	Adjuntar Documentos:	...
Adjuntar Documentos:	...	Comentarios:	
Comentarios:			

Fuente: Oficina de Sistemas de Termotasajero

2. **Tratamiento de la denuncia**, para la cual se contemplan las siguientes fases:
 - *Fase de revisión preliminar*, donde se deberá establecer las bases fundamentales; dirimir si se trata de una consulta o una denuncia, validar toda la información recibida, y declarar

formalmente la apertura de un proceso de investigación o el archivamiento del caso, etc. Estará a cargo de una dupla, integrada por el Oficial de Cumplimiento y otro integrante del Comité de Ética y Cumplimiento.

En esta fase se deberán considerar eventuales conflictos de interés, los cuales deberán ser identificados, declarados y gestionados conforme a la Política de Conflictos de Interés de la Organización.

- *Fase de investigación*, donde se establecerá el ámbito y objeto de la investigación, el responsable de la investigación (Comité de Ética y Cumplimiento), la duración máxima, las facultades o atribuciones del investigador, las obligaciones de colaboración por parte de los trabajadores, y las condiciones que ameritan sanciones al empleado investigado. Esta fase considera un plazo máximo de 3 meses para dar respuesta, con posibilidad de ampliarlo a 6 meses para casos debidamente justificados.
- *Fase de resolución*, donde se tomará la decisión ya sea de archivar o de sancionar, se producirá un informe ejecutivo con los aspectos más relevantes y se comunicará la decisión a las personas involucradas y, posteriormente, a los demás grupos o personas interesadas. Esta fase considera tener una conversación o *feedback* con la persona que ha denunciado para explicarle lo que ha sucedido y, a la vez, saber si ha sufrido alguna represalia por denunciar o si ha percibido algún comportamiento extraño.

IV. RÉGIMEN PARA LAS INVESTIGACIONES INTERNAS Y LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES.

Nuestra Organización reconoce que las investigaciones internas son un complejo equilibrio de derechos e intereses que exigen que se realicen bajo la supervisión y asesoramiento jurídico correcto. Es por esta razón que la Organización salvaguardará las garantías y derechos fundamentales: Derecho a ser informado, derecho a la intimidad²³, derecho al secreto de las comunicaciones, derecho a acceder a las pruebas y al expediente de la investigación, derecho del empleado a no inculparse²⁴, derecho a hacer alegaciones y a presentar pruebas, derecho a contar con asistencia letrada, entre otros.

De igual forma, se entiende que cualquier omisión puede acarrear consecuencias de carácter legal y reputacional, sanciones de carácter social y/o comercial, entre otras.

La comisión de infracciones acarreará a los responsables sanciones de tipo disciplinario, las cuales serán definidas conforme al Reglamento de Trabajo Interno y demás normatividad vigente.

²³ La organización podrá intervenir los medios de información y comunicación del trabajador, siempre que su titularidad le pertenezca y se hayan establecido los protocolos de usos de tecnología, dejando claro al trabajador que no existe expectativa de privacidad en el uso de dichos medios.

²⁴ La organización podrá llevar a cabo entrevistas, en las cuales podrá existir la obligación de declarar por parte del empleado o directivo y la obligación de informar de forma clara y oportuna los fines de la investigación y el uso de la información vinculada al proceso.

Cualquier incumplimiento deliberado o intencional será considerado una falta grave y será sancionado conforme a los reglamentos internos, sin perjuicio de lo contemplado en las leyes locales. Por último, nuestra Organización alienta a todos sus colaboradores a hacer preguntas, buscar orientación y apoyar los procesos de sensibilización y capacitación en esta materia.

V. COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN

La Organización crea y desarrolla espacios de sensibilización y capacitación en materia de ética empresarial, y prevención de la corrupción, el lavado de activos y la financiación al terrorismo. Estos espacios involucran a los empleados en todos los niveles, teniendo como base el análisis de situaciones concretas que enfrentan en su rol profesional y ciudadano.

Estos espacios tendrán contenido específico acerca del Canal Ético y se dispondrá de los recursos disponibles para amplificar sus propósitos. Por su parte, se asegurará un rol activo del equipo directivo en el impulso de una cultura de la integridad y cero tolerancia a la corrupción, y en particular en la difusión del Canal Ético. Adicionalmente, la Organización analizará la conveniencia de desarrollar espacios de capacitación y/o comunicación con los demás grupos de interés.

La comunicación se centrará de forma estratégica en los siguientes aspectos: (i) La definición y descripción del mecanismo de recepción de las denuncias de infracciones éticas; (ii) los principios rectores del mecanismo y los pilares para el tratamiento de la información; (iii) la definición del procedimiento de investigación de las denuncias; (iv) la definición de las diferentes alternativas de resolución de los procesos; (v) la definición de los resultados y de las consecuencias para la organización; y (vi) la declaración y puesta en marcha de las medidas para prevenir y evitar situaciones similares en el futuro (establecimiento de nuevos controles, puesta en marcha de acciones postdelictivas en colaboración con las autoridades, etc).

VI. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Los objetivos que persigue la labor de seguimiento y evaluación del Canal Ético son:

- Medir la percepción que tienen los diferentes grupos de interés sobre el mecanismo de denuncias (Aplicación de encuestas, realización de grupos focales, etc.).
- Identificar brechas, fortalezas y oportunidades de mejora, a través de actitudes y comportamiento observables, para retroalimentar la estrategia bajo el supuesto de mejora continua (Aplicación del *checklist* de cumplimiento).
- Obtener información relevante acerca de las visitas a la sección de la página, y las denuncias realizadas y su impacto a mediano y largo plazo, con base en indicadores objetivos (Aplicación de KPIs y KRIs).
- Documentar y poner a disposición de las autoridades competentes y públicos interesados toda la información pertinente.

- Sistematizar de forma periódica las denuncias, con el fin de permitir a la organización identificar y gestionar de forma adecuada: Los temas recurrentes, las áreas/personas involucradas, los controles vulnerados, las afectaciones reales y potenciales para la organización y/o terceros, y otros ámbitos relevantes para fortalecer los enfoques de gestión de riesgos y el control interno.
- Integrar los resultados en los procesos periódicos de revisión y actualización de los lineamientos éticos, así como en los procesos de identificación y gestión de riesgos COLAFT y otras iniciativas de cumplimiento en la Organización.
- Auditar (interna o externamente) el mecanismo periódicamente, de forma que se avance en la incorporación de procesos cada vez más automatizados, flexibles y sensibles a las necesidades de la Organización.

VII. DISPOSICIONES FINALES

El mecanismo para la denuncia de infracciones éticas será revisado al menos cada dos (2) años, realizando las modificaciones a que hubiere lugar según los resultados obtenidos y las variaciones en las pautas internacionales y nacionales relevantes.

De igual forma, nuestra Organización adelantará las acciones necesarias para identificar y mitigar de forma significativa los riesgos asociados a su puesta en marcha; registrando las evidencias e incorporando la información relevante en los sistemas de gestión con los que cuenta.

Este mecanismo está vinculado con otras políticas de la Organización, especialmente el código de ética, el programa de ética y cumplimiento, y el sistema de gestión de riesgos COLAFT, de forma que facilita el establecimiento de sistemas de control interno y vigilancia complementarios.