



GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN LÍNEAS ÉTICAS

Las líneas de ética son un mecanismo mediante el cual las organizaciones pueden detectar y mitigar situaciones, como la corrupción, que generan efectos adversos en el logro de los objetivos de las compañías. Su importancia radica en que, a través de procesos de denuncia bien establecidos, se logra crear una estructura de transparencia y confianza en la organización, promoviendo la cultura de responsabilidad e integridad y protegiendo la creación de valor económico y social de la empresa. Los componentes de las líneas éticas permiten identificar claramente los riesgos a los cuales está expuesta la organización, minimizar esa exposición, mitigar su repetición, y mejorar la eficiencia de los procesos internos.

El desarrollo e implementación de las líneas éticas se divide en dos etapas: 1. Etapa de Implementación y 2. Etapa de Operación, las cuales se detallan a continuación:

ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

1

En esta etapa se realiza la estructuración del funcionamiento de las líneas éticas, a través de la documentación de los procesos de recepción, clasificación y manejo de reportes y la construcción de los manuales que los orientan. En primer lugar, se establecen los canales de denuncia y los parámetros que estos deben cumplir. Esta información se debe precisar en el Código de Ética cuyo cumplimiento es supervisado por el Comité de Ética o semejante.



Claridad en los canales oficiales



Líneas Telefónicas



Buzón de denuncias



Correo Electrónico

A. CANALES DE DENUNCIA

Los canales de denuncia son los medios en donde los grupos de interés pueden realizar reportes de conductas que vayan en contra de la ética de la organización. Estos canales pueden ser establecidos para recibir reportes por parte de terceros, empleados, contratistas y demás grupos de interés. Se recomienda habilitar, como mínimo, los canales estándar de la línea telefónica, el correo electrónico y el formulario habilitado en la página web. Dichos canales deben cumplir con los siguientes parámetros:

- Establecer con claridad cuáles son los canales de denuncia autorizados, por ejemplo, correo electrónico, buzón de denuncias, línea telefónica, formulario en página web, entre otros. Dichos canales deben ser los únicos autorizados para la recepción de denuncias o reportes.
- Garantizar la difusión de los canales de las líneas éticas entre los grupos de interés por medio de publicidad y otras estrategias.
- Estipular claramente los tiempos de respuesta y horarios de atención.
- Asegurar que la recepción de denuncias sea anónima, en caso de que el denunciante lo requiera.



B. CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética fija las normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de la empresa y crea una normativa interna de cumplimiento obligatorio. Los procesos de las líneas éticas de la empresa se deben establecer en este Código y este, como mínimo, debe:

- Definir el ámbito de aplicación de sus lineamientos.
- Definir las orientaciones éticas que deben guiar a los grupos de interés, los compromisos con el cumplimiento de la normatividad, rechazo del fraude, conflictos de interés, corrupción, etc.
- Establecer canales claros de recepción de denuncias.
- Instaurar políticas de confidencialidad y no retaliación para los denunciantes.
- Crear procesos detallados para la recepción, investigación y respuesta y análisis y control de las denuncias. Incluyendo límites de tiempo y área responsable.
- Estipular de manera específica las áreas encargadas o responsables según el tipo de reporte.
- Establecer el proceso de rendición de cuentas de los responsables durante todo el proceso de manejo de reportes.
- Determinar el procedimiento de escalamiento de los casos, en caso de que las denuncias sean de funcionarios de alta gerencia.
- Establecer mecanismos de mitigación de repetición, evaluación y mejora de procesos.



C. COMITÉ DE ÉTICA

El Comité de Ética o semejante es el área encargada del seguimiento y vigilancia de la aplicación de las orientaciones definidas en el Código de Ética. En este sentido, dicho Comité estará constituido por mínimo tres y máximo cinco miembros, de acuerdo a los estándares recomendados, que deberán:

- Definir el ámbito de aplicación de sus lineamientos.
- Supervisar el cumplimiento de los procesos éticos y realizar informes sobre la gestión de denuncias.
- Rendir cuentas sobre su gestión y contribuir al cumplimiento de los estándares éticos de la organización.
- Definir los mecanismos y tiempos que regirán estos procesos dentro de la compañía.
- Estudiar los informes de reportes trimestrales y en base a ellos, tomar medidas de mitigación de repetición de las conductas y riesgos identificados.
- Evaluar y actualizar, en caso de ser necesario, las políticas y procesos de denuncia consignados en el Código de Ética, mínimo una vez al año.

2

ETAPA DE OPERACIÓN

A partir de la estructuración de los canales de denuncia y los procesos de manejo de las líneas éticas en el Código, las empresas deben mantener estándares mínimos durante las tres etapas principales de operación. Estos se presentan a continuación:

A. CANALES DE DENUNCIA

La recepción de denuncias es la primera etapa de operación del proceso de reporte. Dado que la empresa debe garantizar que los procesos de denuncia sean objetivos y transparentes, la administración de las líneas éticas debe ser dirigida por una firma externa que se encargue de:

- Recibir, registrar, clasificar, asignar los reportes según su tipo y llevar un registro de los casos atendidos.
- Garantizar que sólo el personal necesario conozca la información de las denuncias.
- Propender por la confidencialidad y anonimato durante la recepción de las denuncias.
- Asignar, de acuerdo a la matriz de clasificación, con la cual se determine el área encargada de adelantar la investigación en la siguiente etapa.
- Establecer con claridad cómo se dará el escalamiento de reportes y a **qué instancia se le asignará el caso para la siguiente etapa.**



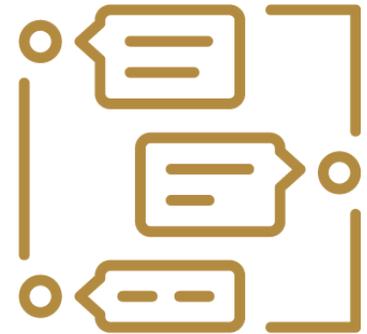
| Escalamiento de Reportes | |
|--|-----------------------------------|
| Persona Reportada | Instancia que debe investigar |
| Gerentes | Junta Directiva |
| Jefes de Control Interno o Miembros de Comité de Ética | Gerencia General |
| Presidente o Secretario de la Junta Directiva | Demás miembros de Junta Directiva |
| Miembros de Junta Directiva | Presidente de Junta Directiva |
| Otros cargos administrativos u operarios | Área de control interno |



B. INVESTIGACIÓN Y RESPUESTA

Esta etapa involucra únicamente a las áreas designadas para la investigación en el Código de Ética, y en caso de ser necesario, a las que se les solicite apoyo interno. Dicho proceso debe llevarse a cabo de manera confidencial y termina con la respuesta oportuna al denunciante o, según proceda, el reporte que justifique la decisión de cerrar una denuncia. En esta etapa se debe:

- Reglamentar una metodología de investigación donde se detalle la información que pueda ser solicitada, los datos básicos necesarios, la evidencia considerada y las personas implicadas.
- Definir qué actividades pueden realizarse para desarrollar la investigación, como entrevistas, recolección y análisis de documentación o evidencia, etc.
- Estandarizar los procesos de solicitud de apoyo entre áreas internas durante la investigación, para garantizar que sólo la información estrictamente necesaria sea revelada por los administradores y colaboradores que participen en el proceso de investigación. Lo anterior, en caso de que se requiera asesoría jurídica, operacional o de otro tipo.
- Llevar un registro del proceso de investigación para garantizar su trazabilidad, y en caso del cierre de la investigación realizar un informe detallado con la explicación pertinente.
- Determinar las sanciones aplicables al personal que actuó en contravía a las políticas de ética de la empresa en concordancia con los resultados de la investigación. La aplicación de estas sanciones se debe hacer de acuerdo con los procedimientos establecidos en los reglamentos internos de trabajo y/o la normatividad vigente en la empresa.



C. ANÁLISIS Y CONTROL

Para la etapa de análisis y control se debe contar con una instancia dentro de la empresa, idealmente el Comité de Ética o semejante que se encargue de:

- Realizar informes sobre la gestión de denuncias, supervisar el cumplimiento de los procesos éticos y hacer seguimiento al resultado de la evaluación.
- Evaluar y actualizar, en caso de ser necesario, las políticas y procesos de denuncia consignados en el Código de Ética, mínimo una vez al año. Se debe registrar cualquier cambio a estas políticas.
- Anualmente o cada vez que la Junta Directiva de la empresa lo requiera, este debe presentar un informe con los aspectos más relevantes de la evaluación a los procesos de manejo de denuncias. Luego de la respuesta, se deben establecer procesos de mantenimiento, mejora y diagnóstico para la mitigación de futuros problemas de la misma naturaleza.

Adicionalmente, tendrá las funciones propias del Comité mencionadas en la etapa de implementación.