



**Contecon
Guayaquil**

ECUADOR

AN ICTSI GROUP COMPANY

Protocolo de **Recepción,**
Investigación y **Respuesta**
de denuncias en CGSA

www.cgsa.com.ec



Historial de Versiones

Página	Fecha	Autor	Comentarios
1	31-05-2022		Creación del protocolo de recepción, investigación y respuesta de denuncias de CGSA

Objetivo

Establecer los lineamientos y pasos para la presentación de denuncias por presuntos actos de corrupción o irregularidades en Contecon Guayaquil S.A. (de ahora en adelante "CGSA", "Contecon" o la "Compañía"), a fin de garantizar un proceso transparente y efectivo.

Alcance

El presente Protocolo de Recepción, Investigación y Respuesta va dirigido a todos los colaboradores que están vinculados con la organización, con independencia de la modalidad contractual que determine su relación laboral, posición que ocupen o del lugar en donde desempeñen su trabajo, empleados, clientes, proveedores, y terceros en general.

Generalidades

- Toda denuncia falsa o malintencionada podrá dar inicio a los procesos administrativos y disciplinarios correspondientes.
- La presentación de denuncias y el proceso de investigación se desarrollarán guardando estricta reserva y confidencialidad. En caso de incumplimiento de lo establecido en este documento se procederá de conformidad a lo dispuesto en el Código de Ética, Conducta y Resolución de Conflicto de Interés de CGSA y en el caso de incumplimiento por parte del Consultor externo, a las condiciones contractuales correspondientes.
- La compañía garantiza la reserva de identidad e información personal del denunciante.

Definiciones

1. TERMINOLOGÍA GENERAL:

Canal de Denuncias, es una herramienta (física o electrónica) por la cual las personas pertenecientes a una organización o empresa pueden denunciar, de manera confidencial, actividades ilícitas de las que tengan conocimiento.

Colaboradores, trabajadores de CGSA.

Comité de Cumplimiento, órgano multidisciplinario encargado de supervisar el cumplimiento del programa anticorrupción, vigilar la adecuada gestión de riesgos de corrupción entre otros.

Consultor externo, consultor independiente a la compañía, encargado de prestar servicios profesionales para la gestión de denuncias, encargándose además del manejo de los canales de denuncias y la investigación externa.

Denuncia, acción de poner en conocimiento a CGSA los presuntos actos de corrupción o irregularidades que podrían estar ocurriendo en la compañía, cometidos por alguna de las partes interesadas.

Denunciado, los colaboradores que están vinculados con la organización, con independencia de la modalidad contractual que determine su relación laboral, posición que ocupen o del lugar en donde desempeñen su trabajo, empleados, clientes, proveedores, y terceros en general, contra quién o quiénes se dirige la denuncia de presuntos actos de corrupción o irregularidades.

Denunciante, persona que reporta presuntos actos de corrupción o irregularidades que afecten a la compañía.

Evidencia, son elementos probatorios, presentados en cualquier medio verificable, que sustentan y dan credibilidad a la denuncia.

Expediente de investigación, archivo que contiene la documentación y evidencias de un caso bajo investigación.

Investigación, procedimiento ejecutado para la recolección de evidencias e información adicional para comprobar la validez de una denuncia recibida. La investigación puede ser interna o externa cuando la complejidad del caso investigado lo amerite.

Compliance Officer / Oficial de Cumplimiento, encargado de liderar el diseño e implementación del programa anticorrupción en la compañía con las diferentes áreas involucradas, promoviendo, principalmente, un enfoque preventivo.

2. TERMINOLOGÍA DEL CANAL DE DENUNCIAS:

Las siguientes definiciones constituyen, para el contexto del Canal de Denuncias, una referencia informativa sobre su concepto y ejemplos:

2.1. TIPIFICACION DE DENUNCIAS – ÁMBITO PENAL

Soborno y Cohecho, el soborno consiste en un ofrecimiento, promesa, entrega, aceptación o exigencia de un incentivo para realizar una acción ilícita, antiética o que supone abuso de confianza. Los incentivos pueden consistir en regalos, préstamos, comisiones, pagos de facilitación, hospitalidades indebidas, recompensas u otras ventajas (impuestos, servicios, donaciones, etc.)

Conflicto de Intereses, Situación en la que una persona o la entidad en la que esta trabaja, ya sea un gobierno, empresa, medio de comunicación u organización de la sociedad civil, debe optar entre las responsabilidades y exigencias de su puesto y sus propios intereses privados o de un tercero. (Ejemplos: manipulación de los procesos de contratación, direccionamiento de procesos de licitación, contratación o selección de personal, relaciones inapropiadas con proveedores o con clientes, solicitud de sobornos, uso en beneficio propio de información confidencial).

Tráfico de Influencias, aprovechamiento indebido de vínculos con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que son influenciadas con el objetivo de obtener beneficio propio o tratamiento preferencial.

Extorsión, Consiste en utilizar, de manera directa o indirecta, el propio acceso a una posición de poder o a una ventaja en la información para exigir injustificadamente a otros colaboración o dinero mediante amenazas coercitivas.

Lavado de Activos, proceso mediante el cual los bienes obtenidos por medios delictivos se integran al sistema económico financiero legal a fin de convertirlos en bienes lícitos.

Financiación al Terrorismo, es el apoyo financiero, de cualquier forma (dinero, recursos, insumos, transporte, u otros), al terrorismo o a aquéllos que lo fomentan, planifican o están implicados en el mismo.

Malversación - Apropriación Indevida de Activos, apropiarse de manera fraudulenta de los activos de la compañía que fueron encargados a cuidado o manejo (Ejemplos: equipos, vehículos, información de la organización, inventarios, herramientas de trabajo) y destinarlos para el uso personal. Esto también podría incluir: malversación de bienes de la compañía, aplicación irregular de fondos, manejo inadecuado de dinero en efectivo, reportes de gastos inflados, etc.

Robo, apoderamiento y sustracción ilegítima o criminal de propiedad privada o personal con la intención de privar de su pertenencia al propietario legítimo.

Fraude de Estados Financieros, asuntos contables, registros contables malintencionados, inmorales y sistemáticos de las transacciones empresariales y financieras asociadas a las prácticas contables (por ejemplo, tergiversación de los ingresos, tergiversación de los gastos, tergiversación de los activos, aplicación incorrecta de los principios de contabilidad, transacciones ilegales).

Tráfico de Drogas, traficar, sea que se oferte, almacene, intermedie, distribuya, compre, venda, envíe, transporte, importe, exporte, tenga o posea con el propósito de comercializar o colocar en el mercado sustancias estupefacientes y psicotrópicas. Por ejemplo: la contaminación de contenedores con sustancias catalogadas sujetas a fiscalización (cocaína, marihuana, etc.).

Delincuencia Organizada y Asociación Ilícita, persona que se encuentre involucrada en organizaciones delictivas y/o narco delictivas.

Contrabando, evadir o ayudar a evadir a terceros el control y vigilancia aduanera de mercancías, por ejemplo: cargue o descargue de un medio de transporte mercancías no manifestadas, siempre que se realice sin el control de las autoridades competentes. Ocultar por cualquier mecanismo mercancías extranjeras en naves, aeronaves, vehículos de transporte o unidades de carga, sin que se hayan sometido al control de las autoridades aduanera.

Delitos Informáticos y Violación a las Políticas de TI, aquellas amenazas relacionadas con riesgos a las políticas en materia de seguridad de la información como, por ejemplo; ataques cibernéticos, accesos no autorizados a datos o sistemas de información, hurto de información, suplantación de identidad.

Acoso Sexual, Conducta no deseada que consiste en solicitar algún acto de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, prevaleciendo de situación de autoridad laboral, o cualquier otra forma que implique subordinación.

Divulgación y Utilización de Información Confidencial, divulgar y/o utilizar sin autorización y para beneficio personal o de un tercero la información relacionada con cualquier aspecto de la actividad comercial de la Compañía o la información obtenida como resultado de la relación con la misma.

2.2. TIPIFICACION DE DENUNCIAS – ÁMBITO LABORAL

Conducta Incorrecta e Inapropiada, comportamiento ilegal o deshonesto; la violación deliberada o intencional de las normas de comportamiento descritas en el reglamento interno de trabajo, código de ética, manuales, políticas y procedimientos de la Compañía.

Vulneración de Derecho Laborales, incluye el incumplimiento de las leyes y normativas laborales, por ejemplo, el empleo de menores, negociaciones colectivas o problemas con los sindicatos, trabajos forzados, no reporte ni pago de horas complementarios y/o suplementarias, otros asuntos relacionados con los derechos de los trabajadores.

Protección del Medio Ambiente, Regulación en Salud y Seguridad en el Trabajo / Condiciones de Trabajo Inseguras, violación de normas internas y/o leyes del medio ambiental, política o procedimiento corporativo referente al manejo y disposición de materiales peligrosos, o a la salud y la seguridad de los individuos. / Fallas en el cumplimiento de los requerimientos necesarios para llevar a cabo las actividades en un ambiente seguro (Ejemplos: daño medio ambiental, incumplimiento de políticas de seguridad y salud ocupacional, falta de supervisión, falencias en almacenamiento o manejo de residuos, consumo de drogas, alcohol en las instalaciones de la Compañía).

Acoso laboral, todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral.

Violencia contra la mujer en el ámbito laboral, se entenderá como violencia contra la mujer en el ámbito laboral, todas aquellas acciones que obstaculicen el acceso al empleo, contratación, ascenso, estabilidad o permanencia en el mismo, exigiendo requisitos sobre estado civil, maternidad, edad, apariencia física, respecto a un posible estado de gestación, una desigualdad injustificada en la remuneración o condicionar la contratación o permanencia en el trabajo a cambio de actos de naturaleza sexual.

Discriminación en el espacio laboral, cualquier trato desigual, exclusión hacia una o más personas, basados en la identidad de género, orientación sexual, sexo, género, edad, discapacidad, portar VIH/SIDA, etnia, tener o desarrollar una enfermedad catastrófica, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, por encontrarse en período de gestación, lactancia o cualquier otra característica personal, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, durante la existencia de la relación laboral y en cualquier ámbito del empleo.

2.3. TIPIFICACION DE DENUNCIAS – PROTECCIÓN DE DERECHOS PERSONALES

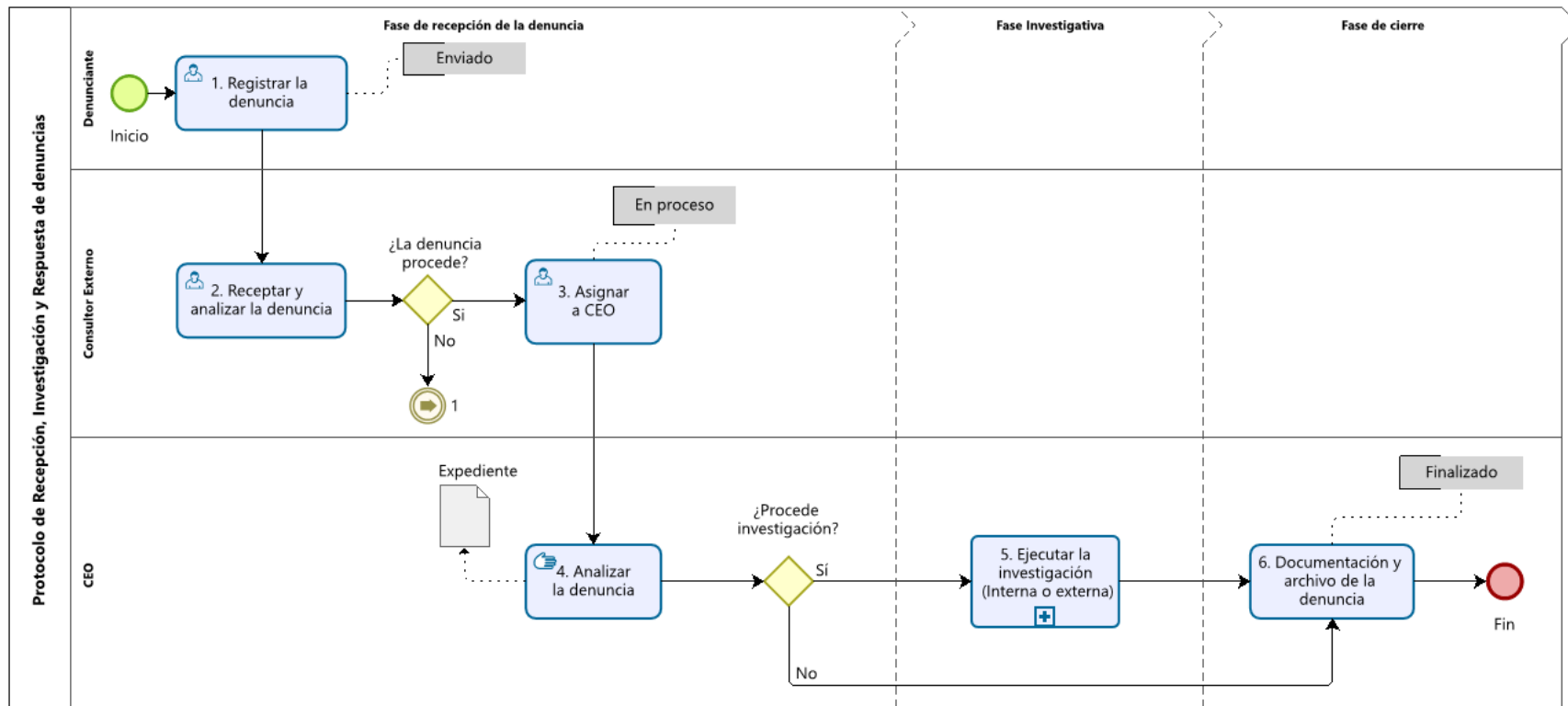
Violación de las leyes de protección de datos personales, cualquier tratamiento, procesamiento, divulgación, transmisión o uso de datos personales (cualquier información relacionada con las circunstancias personales o materiales de un individuo identificado o identificable) que no estén amparados por un interés comercial legítimo o por el consentimiento expreso de los individuos cuando este sea necesario; el uso o procesamiento de datos con fines distintos al fin para el que fueron recopilados.

2.4. TIPIFICACION DE DENUNCIAS – COMPETENCIA

Violación de las leyes en materia de competencia, abuso del poder de mercado, Competencia desleal o limitaciones de la competencia que infrinjan la ley orgánica

de regulación y control del poder de mercado, por ejemplo: acuerdos con competidores sobre estrategias, precios o descuentos, reparto de mercados y limitación geográfica de actividades, restricciones de las ventas, la producción o los territorios, negativa ilícita a negociar o suministrar, reparto de clientes, etc.

Flujograma





Instrucciones Operativas

Instrucciones Operativas			
#	Actividad	Responsable de actividad	Descripción
1	Registrar la Denuncia	Denunciante	<p>Cualquier miembro de CGSA o que tenga relación con la misma, que tenga conocimiento de presuntos actos de corrupción o irregularidades que involucren a miembros de la compañía en el ejercicio de sus funciones, deberá reportarlo adjuntando las evidencias correspondientes a través de los siguientes canales de denuncias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Página web: canal habilitado las 24 horas del día, todos los días del año. ▪ Correo electrónico: canal habilitado las 24 horas del día, todos los días del año. Horario de respuesta por el Consultor externo al denunciante de 8:30 a 17:00 de lunes a viernes, salvo días festivos o feriados. ▪ Llamada telefónica: canal habilitado de 8:30 a 17:00 de lunes a viernes, salvo días festivos o feriados. ▪ Buzón de mensajes: canal habilitado las 24 horas del día, todos los días del año. ▪ WhatsApp: canal habilitado las 24 horas del día, todos los días del año. Horario de respuesta por el Consultor externo al denunciante de 8:30 a 17:00 de lunes a viernes, salvo días festivos o feriados. ▪ Casilla postal: recepción habilitada de 8:30 a 17:00 de lunes a viernes, salvo días festivos o feriados. ▪ Verbal reducida a escrita: solicitada a través de correo electrónico. El horario a establecer la entrevista entre el Consultor externo y el denunciante, tanto en modalidad presencial como a través de medios digitales será de 8:30 a 17:00 de lunes a viernes, salvo días festivos o feriados

Instrucciones Operativas

#	Actividad	Responsable de actividad	Descripción
			<p>Los datos de contacto para los diferentes medios de denuncias disponibles serán establecidos en la página web del Canal de Denuncias y serán difundidos a través de los diferentes canales de comunicación de la compañía.</p> <p>Los actos de corrupción o irregularidades que se pueden reportar son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Soborno y Cohecho ▪ Conflicto de Intereses ▪ Tráfico de Influencias ▪ Extorsión ▪ Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo ▪ Malversación - Apropiación Indevida de Activos ▪ Robo ▪ Fraude de Estados Financieros, asuntos contables ▪ Tráfico de Drogas ▪ Delincuencia Organizada y Asociación Ilícita ▪ Contrabando ▪ Delitos Informáticos y Violación a las Políticas de TI ▪ Acoso Sexual ▪ Divulgación y Utilización de Información Confidencial ▪ Conducta Incorrecta e Inapropiada ▪ Vulneración de Derecho Laborales ▪ Protección del Medio Ambiente, Regulación en Salud y Seguridad en el Trabajo / Condiciones de Trabajo Inseguras. ▪ Acoso laboral ▪ Violencia contra la mujer en el ámbito laboral ▪ Discriminación en el espacio laboral ▪ Violación de las leyes de protección de datos personales ▪ Violación de las leyes en materia de competencia.

Instrucciones Operativas

#	Actividad	Responsable de actividad	Descripción
			<p>La denuncia puede ser realizada de forma anónima o, si el denunciante lo decide, puede proporcionar su información personal.</p> <p>La información que se recomienda proporcionar en la denuncia para su adecuado seguimiento es:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombres, apellidos, de la/s persona/s que presuntamente hayan cometido actos de corrupción o irregularidades. ▪ Narración detallada de los hechos denunciados (fecha, lugar, testigos de ser el caso, hechos, etc.). ▪ Evidencia o elementos probatorios que sustenten la denuncia tales como fotos, mensajes, videos, audios, documentos, entre otros. <p>En el caso de efectuarse la denuncia verbal reducida a escrita, será gestionada únicamente por el Consultor externo a CGSA, quien realizará procedimientos que garanticen la confidencialidad y protección de la identidad del denunciante, así como la información transmitida, cuidando la integridad de la persona o potencial existencia de represalias.</p>
2	Receptar y analizar la denuncia	Consultor externo	<p>Una vez recibida la denuncia por los canales disponibles, el Consultor externo realiza un análisis preliminar de la información proporcionada por el denunciante y determina el acto de corrupción o irregularidades cometidas. Todas las denuncias recibidas serán reportadas cada fin de mes al CEO de CGSA.</p> <p>Si como resultado del análisis preliminar, el Consultor externo considera la denuncia como de alto potencial contra CGSA la marcará como de "Alta Prioridad" y será comunicada al CEO de CGSA en un plazo de 24 a 48 horas.</p> <p>Si la denuncia no contiene la información detallada en la actividad 1 de este instructivo operativo, "Información que se recomienda proporcionar en la denuncia", o la misma no</p>

Instrucciones Operativas

#	Actividad	Responsable de actividad	Descripción
			<p>corresponde a los actos de corrupción o irregularidades descritos, la denuncia no contará con el seguimiento por parte del Consultor externo y se dará por finalizada la gestión de denuncias con el informe de resolución correspondiente realizada por el CEO de CGSA.</p> <p>El Oficial de Cumplimiento deberá realizar actividades de reforzamiento sobre el uso del Canal de Denuncias y los actos de corrupción o irregularidades que deben ser reportados a través de esta herramienta, con la finalidad de velar por el buen uso del mismo.</p>
3	Asignar a CEO de CGSA	Consultor externo	Una vez el consultor haya realizado el análisis preliminar de la denuncia deberá comunicar la misma al CEO de CGSA.
4	Analizar la denuncia	CEO	El CEO de CGSA recibe del Consultor externo la información correspondiente a la denuncia, revisa y analiza la situación reportada y las recomendaciones del Consultor externo, así como la verificación de los datos presentados por el Consultores externo e incluye información adicional y complementaria de la denuncia.
5	Ejecutar la investigación	CEO	<p>Conforme a la resolución del CEO de CGSA sobre la procedencia de la investigación o no, se iniciará la investigación de forma externa o interna, considerando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Investigación externa: Los procedimientos que se realicen para la ejecución de la investigación por parte del Consultor externo son de su responsabilidad, debiendo garantizar la calidad de la misma. Los resultados de la investigación que realice el Consultor externo serán presentados al CEO de CGSA. 2. Investigación interna: El CEO realizará las diferentes actividades propias de cada caso, según sea aplicable y siguiendo las políticas y procedimientos internos, manteniendo en todo momento las consideraciones de los derechos personales de los involucrados.

Instrucciones Operativas

#	Actividad	Responsable de actividad	Descripción
			<p>Deberá reunir toda la información y evidencia recibida a través del Canal de Denuncias, y plantear las hipótesis del caso para iniciar la investigación interna, con el objetivo de contrastar la información denunciada e identificar a sus posibles involucrados.</p> <p>Considerando el objetivo y el alcance, coordinar la obtención de información, generación de la denuncia verbal reducida a escritas y reuniones para realizar los diversos recorridos y verificaciones a realizar.</p>
6	Documentar la denuncia	CEO	<p>Independientemente de la procedencia o no de la investigación conforme a la resolución del CEO de CGSA, se deberá emitir y presentar un informe que respalde los resultados obtenidos o la decisión que se ha tomado respecto a la denuncia.</p> <p>Con el objetivo de precautelar la gestión documental del expediente de la denuncia, es importante establecer que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando no se decida realizar la investigación de una denuncia, el CEO de CGSA deberá realizar la desestimación del caso adjuntando su Resolución, debidamente motivada, en el expediente del trámite. 2. El responsable del tratamiento del expediente relacionado a una denuncia, ya sea investigada o no, será el CEO. 3. Toda documentación deberá tratarse con la más estricta confidencialidad del caso y deberá darse el uso adecuado de los mismos durante su revisión o archivo.

Lineamientos de uso del canal de denuncias, investigación y respuesta a las denuncias recibidas.

CAPITULO I GENERALIDADES

El Canal de Denuncias garantiza el anonimato, promueve la libertad y brinda confianza al denunciante para reportar los potenciales hechos irregulares que podrían estar ocurriendo en Contecon Guayaquil S.A., y será operado por un Consultor externo, independiente a CGSA.

CAPITULO II COMUNICACIÓN DE IRREGULARIDADES

1. – OBLIGACIÓN DE REPORTAR ACTOS IRREGULARES.

Cualquier miembro de CGSA que tenga conocimiento o sospecha de un presunto acto de corrupción o potencial irregularidad que esté ocurriendo en la compañía o en alguna parte vinculada a esta, deberá reportarlo a través del Canal de Denuncias.

El Canal de Denuncias es gestionado por un Consultor externo e independiente quien recibe la denuncia y realiza un análisis preliminar de la información proporcionada por el denunciante para determinar el impacto reputacional que implicaría para la compañía. Luego de recibida la denuncia, previamente analizada, el Consultor externo deriva la denuncia al CEO de CGSA, quién decidirá si se investiga o no la denuncia.

Todo incumplimiento que sea denunciado y sustentado correctamente será debidamente investigado, garantizando el anonimato y confidencialidad al denunciante durante todo el proceso.

2. – SEGUIMIENTO DE LAS DENUNCIAS.

Cuando el denunciante reporte la denuncia por la página web, correo electrónico, llamada telefónica o WhatsApp recibirá un número de ticket con el que podrá dar seguimiento a la misma.

Cuando la denuncia sea solicitada mediante entrevista por medio de modalidad verbal con el Consultor externo, éste último guardará la identidad del denunciante bajo el anonimato, si así lo decide, y documentará la denuncia en un escrito que deberá contener una rúbrica del denunciante para garantizar que esta información ha sido notificada al Consultor externo.

3. – MAL USO DEL CANAL DE DENUNCIAS.

Las denuncias reportadas que carezcan de sustento, contengan información falsa, o sea realizada con mala fe, podrán ser objeto de investigación y aplicadas las medidas disciplinarias internas pertinentes.

CAPITULO III

RECEPCIÓN Y ANÁLISIS PRELIMINAR DE LAS DENUNCIAS

4. – ESTATUS DE LA DENUNCIA.

El número de ticket que se genera cuando se reporta una denuncia puede ser utilizado para que el denunciante realice un seguimiento sobre el estado en el que se encuentra su denuncia, sin que se llegue a conocer información adicional sobre el proceso interno de la denuncia, así como también para proporcionar la información o evidencias que mantenga con respecto a los hechos ya reportados; es decir, después de haber realizado la denuncia, se puede agregar más información a la misma, como fotos, videos, documentos, entre otros. Esta funcionalidad está disponible sólo a través de la página web.

5. – ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA.

Toda la información recibida en la denuncia será revisada y analizada para verificar su veracidad y suficiencia, según se ha definido en este procedimiento, empezando por el Consultor externo, luego será remitida al CEO de CGSA para determinar si deberá o no iniciar el proceso de investigación de la denuncia.

6. – CREACIÓN DEL EXPEDIENTE.

Toda denuncia dará lugar a la creación de un expediente que contenga la Resolución del CEO de CGSA con los sustentos de su decisión y de la investigación.

Si la denuncia no contiene la información detallada en la actividad 1 de la sección correspondiente al Flujograma, "Información que se recomienda proporcionar en la denuncia", o la misma no corresponde a los actos de corrupción o irregularidades descritos, la denuncia no contará con el seguimiento por parte del Consultor externo y se dará por finalizada la gestión de denuncias con el informe de resolución correspondiente realizada por el CEO.

7. – ACUMULACIÓN DE EXPEDIENTES.

En el caso en el que se hayan recibido varias denuncias relacionadas con un mismo hecho, o que de alguna u otra manera éstas estén vinculadas, se podrá acumular las denuncias en un mismo expediente de investigación por el CEO.

CAPITULO IV INVESTIGACION Y RESPUESTA DE LOS HECHOS REPORTADOS

8. – DE LA SELECCIÓN DEL INVESTIGADOR EXTERNO.

El CEO, podrá contratar los servicios de un Investigador Externo en el caso de lo que se requiera, dependiendo de los hechos denunciados, con las capacidades necesarias dependiendo de la denuncia a investigar, y debidamente autorizado por una Autoridad Competente dependiendo de la naturaleza u objetivos de la investigación, teniendo en consideración lo siguiente:

- a. Gravedad o complejidad: Se identifica que la denuncia tiene un nivel de gravedad, y complejidad alta, dependiendo de quienes se encuentran involucrados en la denuncia, así como si el tipo de denuncia corresponde a las descritas en la actividad 1 de la sección correspondiente al Flujograma, así como impacto reputacional significativo para la compañía. El nivel de gravedad será establecido por el CEO o el Oficial de Cumplimiento para lo cual deberá realizar un análisis previo de la denuncia para determinar la complejidad.
- b. Objetivo de la investigación: Se evalúa que la denuncia podrá incurrir en la ejecución de un proceso legal o administrativo contra el/los denunciado/s.

CAPITULO V SANCIONES

9. – SANCIONES.

La violación de cualquiera de las disposiciones de este protocolo es considerada razón suficiente para tomar medidas disciplinarias incluyendo la solicitud de terminación anticipada del contrato, siguiendo los procedimientos de ley y también se podrá utilizar como base para iniciar acciones legales por daños y perjuicios, incluyendo aquellas destinadas a obtener el reembolso de fondos o montos de los que CGSA podría tener que hacerse responsable.

CAPITULO VI TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN

10. – PROTECCIÓN DEL DENUNCIANTE.

CGSA garantiza la protección y reserva de la identidad e información personal, del denunciante y de terceros que colaboren con la investigación si las circunstancias lo ameritan, salvo los casos de requerimientos por parte de la autoridad competente; así como la no sanción del denunciante en caso de que su denuncia no pueda ser procesada por insuficiencia de evidencias.

11. – CONSERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

Toda la información de la denuncia, independientemente que se hayan investigado o no, deberá ser conservada en su respectivo expediente de investigación, de ser el caso. La documentación que se encuentre archivada en respaldos físicos o electrónicos podrán permanecer en los archivos de la compañía por un plazo máximo de 5 años. Luego de este tiempo establecido, el CEO podrá disponer de los expedientes según convenga a la compañía. El responsable de la gestión y documentación relacionada a una denuncia será el CEO.

Toda documentación deberá tratarse con la más estricta confidencialidad del caso y deberá darse el uso adecuado de los mismos durante su revisión o archivo.

CAPITULO VII ACTUALIZACIÓN Y MEJORA CONTINUA

12. – ACTUALIZACIÓN CONSTANTE.

CGSA y el Consultor externo que gestiona el Canal de Denuncias garantizan el correcto funcionamiento de todos los medios de contacto disponibles, así como la notificación oportuna de actualizaciones o modificaciones realizadas a éstos, a fin de mantener la operación y funcionamiento eficiente del Canal de Denuncias.

CGSA podrá realizar en cualquier momento auditorías internas al funcionamiento del Canal de Denuncias, para garantizar la correcta operabilidad y efectividad de los medios de contacto disponibles, así como el análisis de posibles mejoras y adecuaciones que sean necesarias para mejorar su operación.

13. – DIFUSIÓN.

Todos los directores, gerentes y jefes son responsables de la puesta en práctica y el cumplimiento de esta Norma dentro de las áreas específicas sobre las que tienen responsabilidades de supervisión.

Esto incluye la distribución y comunicación necesarias para garantizar que todos los empleados, funcionarios, clientes, terceros y contratistas reciban la información y la lleven a la práctica.

Autor	Revisado por	Aprobado por
Oficial de Cumplimiento	Comité de Cumplimiento	Javier Lancha de Micheo CEO