

MANUAL CANAL DE DENUNCIAS

Regula la operación y manejo del manual de denuncias
METRO LINEA 1

TABLA DE CONTENIDO

Contents

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES.....	3
4.	GENERALIDADES.....	5
4.1	EL CANAL DE DENUNCIAS	5
4.2	ANONIMATO Y CONFIDENCIALIDAD.....	5
4.3	PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS.....	5
4.4	DENUNCIAS DE BUENA FE	5
4.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE DEBE CONSERVAR	6
4.6	ESTRUCTURA DEL CANAL DE DENUNCIAS	6
4.7	¿CÓMO PRESENTAR UNA DENUNCIA?.....	8
4.8	GESTIÓN DEL BUZÓN DE COMUNICACIÓN SEGURO	9
5.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS	10
6.	DOCUMENTOS ASOCIADOS.....	12
7.	CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIONES	13

1. OBJETIVO

El presente manual tiene como objetivo definir el propósito, alcance y objetivos del Canal de Denuncias implementado y puesto a disposición por Metro Línea 1 S.A.S. (en adelante “ML1” o la “Compañía”) en el marco de su Programa de Cumplimiento. Este canal está diseñado para la recepción de denuncias sobre la sospecha o comisión de actos de Corrupción, Soborno, Prácticas Prohibidas, Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. Además, abarca temas relacionados con incumplimientos en el ámbito laboral y violencia de género entre otros.

2. ALCANCE

El presente instructivo aplica para todo el Personal de ML1 como se define en este documento, así como a todos los Contratistas, Subcontratistas y todos aquellos que estén vinculados con la compañía y su actividad, es decir, es un canal abierto que permite recibir denuncias de múltiples temas proveniente de múltiples fuentes, siempre que estén relacionadas, directa o indirectamente, con el proyecto de construcción de la primera línea del metro de Bogotá.

3. DEFINICIONES

- **Accionistas de ML1:** Significa China Harbour Engineering Company Limited y XI'AN Rail Transportation Group Company Limited.
- **Acoso laboral:** Conducta inapropiada y repetida dirigida a un trabajador o grupo de trabajadores que crea un entorno laboral hostil, intimidatorio o humillante.
- **Banca Multilateral:** Se refiere al Banco Mundial, al Banco Interamericano de Desarrollo, y al Banco Europeo de Inversiones.
- **Canal de Denuncias:** Herramienta implementada por ML1 para que cualquier persona vinculada a la compañía o al proyecto puedan informar rápida y fácilmente el conocimiento de conductas indebidas reales o sospechosas que puedan afectar a la transparencia y buen nombre de la organización o el proyecto.
- **Contrato de Concesión:** Quiere decir el Contrato de Concesión No. 163 de 2019 formado entre EMB y ML1.
- **Contratista:** Se refiere a cualquier proveedor de bienes, contratistas, consultores, subcontratistas, sub-consultores, proveedores de servicios, licenciarios, agentes, representantes y otros (incluyendo sus respectivos oficiales, empleados o representantes, sean explícitos o implícitos) cuando estos representen o actúen por o en nombre de ML1 o bajo la dirección de ML1.
- **Corrupción:** Es el mal uso de cargos públicos o cualquier poder buscando ganancias privadas. Corruptamente significa una intención o deseo de influenciar ilegalmente al receptor. Lo riesgos de corrupción surgen aun cuando un pago no es realmente hecho o el propósito buscado no se logre.
- **Denunciante:** Persona natural o jurídica que presenta una denuncia o queja a través del Canal de Denuncias.
- **Derechos laborales:** Los derechos son reconocidos a los trabajadores, incluyendo condiciones laborales justas, seguridad y salud en el trabajo,
- **Discriminación de género:** Tratamiento injusto o desigual hacia una persona basada en su género, afectando negativamente su empleo, condiciones laborales, o acceso a oportunidades de desarrollo.
- **División de Cumplimiento:** Se refiere a la División de Cumplimiento de ML1 adjunta a la Secretaría General de ML1.
- **Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva:** Se refiere a todas las acciones que buscan financiar o usar servicios financieros, en todo o en parte, para fabricar, adquirir, poseer, desarrollar, exportar, transformar materiales, fraccionar, transportar, transferir, depositar o usar armas de destrucción masiva con fines ilegítimos y en contravención de obligaciones nacionales o internacionales cuando sea aplicable.
- **Financiación del Terrorismo:** Como la define la Política Anti - Fraude del Banco Europeo de Inversiones, es: el suministro o recaudo de fondos, por cualquier medio, directa o indirectamente, con la intención de que deban ser usados o con la certeza de que serán usados, en todo o en parte, para llevar a cabo cualquiera de

los delitos dentro del significado de los Artículos 1 a 4 de la Decisión Marco del Consejo 2002 / 475 / JHA del 13 de junio del 2002 sobre la lucha contra el terrorismo .En términos simples, es: el suministro o recaudo de fondos, por cualquier medio, directa o indirectamente, con la intención de que deban ser usados o con la

certeza de que serán usados, en todo o en parte, para llevar a cabo actos terroristas.

- **Funcionarios Públicos:** Se refiere, sin tomar en cuenta sus rangos ni sus cargos a: a.) funcionarios o empleados de algún gobierno local, provincial, nacional o extranjero (v. g., Miembros del Congreso, funcionarios de policía, bomberos, miembros de las fuerzas militares, autoridades tributarias, autoridades del ministerio de salud, inspectores de aduanas, o empleados de una oficina que otorga licencias); b.) Directores, funcionarios, representantes, agentes, o empleados de empresas de propiedad del gobierno o negocios controlados por este (v. g., representantes de una empresa de servicios públicos, o médicos, enfermeros, personal de laboratorio, investigadores principales y personal a cargo de las labores de investigación de cualquier empresa de propiedad del gobierno o negocios controlados por este, hospitales, clínicas, laboratorios, universidades, o compañías); c.) Funcionarios o empleados de una organización pública internacional (v. g., la Organización de Naciones Unidas, la Organización Mundial de la Salud, el Banco Mundial); d.) Personas naturales que actúan en una capacidad oficial o a nombre de un gobierno u organización pública internacional (v. g., funcionario asesor de un gobierno, funcionario consultor o asesor que sirve como interfaz del gobierno); e.) Un miembro de una familia real, incluyendo cualquiera que no tenga autoridad formal pero que de igual manera puede ejercer influencia para promover intereses comerciales, a través de, por ejemplo, ser el dueño parcial o manejar una entidad de propiedad del estado o controlada por el mismo; f.) funcionarios o empleados de un partido político; g.) Candidatos a algún cargo político; o Parientes cercanos (padres, hermanos, cónyuges, o hijos) de cualquiera de los anteriores.
- **Lavado de Activos:** Como lo define la Política Anti - Fraude del Banco Europeo de Inversiones, es: (i) la conversión o traspaso de bienes, a sabiendas de que tal propiedad es el producto de actividad criminal o de un acto de participación en tal actividad, con el objeto de ocultar o disfrazar el origen ilícito de los bienes o de asistir a cualquier persona que esté involucrada en la comisión de cualquiera de tales actividades para evadir las consecuencias legales de su acción; (ii) el ocultamiento o encubrimiento de la verdadera naturaleza, fuente, ubicación, disposición, movimiento, derechos respecto a, o propiedad de activos, a sabiendas de que tales bienes provienen de actividad criminal o de un acto de participación en tal actividad; (iii) la adquisición, posesión o uso de bienes a sabiendas de que al momento de su recibo, tal propiedad provenía de actividad criminal o de un acto de participación en tal actividad; (iv) participación en, asociación para cometer, intentos de cometer y apoyar, y complicidad, facilitación y asesoría en la comisión de cualquiera de las acciones mencionadas en los puntos anteriores.
- **Prácticas Prohibidas:** Quiere decir Prácticas corruptas, fraudulentas, coercitivas, de colusión, y obstructivas (definidas en el Contrato de Concesión, Anexo 7 en la Sec. II(1)(a)), como se establece en mayor detalle en las correspondientes políticas y procedimientos de ML1.
- **Personal de ML1:** Significa todos los funcionarios, directores, asociados, y empleados, así como los proveedores de bienes, contratistas, consultores, subcontratistas, sub - consultores, prestadores de servicios, licenciarios, agentes, representantes y otros terceros (incluyendo sus respectivos funcionarios, empleados y representantes, sean expresos o implícitos) (este último grupo denominados también los "Terceros de ML1").
- **Políticas de Cumplimiento o Programa de Cumplimiento:** Significa el conjunto de documentos de ML1, y los documentos que pueden modificar o reemplazarlos de tiempo en tiempo, que establecen los lineamientos y reglas que el Personal de ML1 debe seguir con el fin de prevenir Prácticas Prohibidas, así como otras prácticas corruptas e ilegales tales como el Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo, y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, al igual que establece responsabilidades específicas para su prevención, detección, investigación, respuesta y en general, para la gestión de los riesgos asociados con estos.
- **Soborno Comercial:** Es el ofrecer o pagar cualquier cosa de valor para inducir al receptor de un beneficio comercial impropio para ML1.
- **Soborno de funcionarios Públicos:** Es el prometer, pagar, ofrecer pagar, dar, o autorizar el pago de dinero o de cualquier cosa de valor a cualquier funcionario Público (sea nacional o extranjero) con el objeto de influenciar de manera impropia cualquier acto o decisión de tal persona en su capacidad oficial para obtener

	MANUAL CANAL DE DENUNCIAS	CÓDIGO: MCM-MA-04 VERSIÓN: 4 FECHA: 28/06/2024 Página: 5/13
---	----------------------------------	--

o retener negocios o para lograr una ventaja impropia para ML1.

- **Violencia de género:** Cualquier acto dañino dirigido contra una persona en función de su género incluyendo violencia física, sexual, emocional o psicológica.

4. GENERALIDADES

4.1 EL CANAL DE DENUNCIAS

ML1, sus Accionistas y su administración, conscientes de la importancia de la consolidación de los valores de transparencia y ética y como consecuencia de la implementación del Programa de Cumplimiento se ha , implementado el Canal de Denuncias para que el Personal de ML1, sus Contratistas, subcontratistas y cualquier persona relacionada con el proyecto, puedan informar de manera rápida, anónima y fácilmente el conocimiento de conductas indebidas reales o sospechosas que puedan afectar a la transparencia y buen nombre de la organización.

El Canal de Denuncias puede ser utilizado para reportar la sospecha o comisión de un acto de Corrupción, Soborno, Práctica Prohibida o un acto de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo o la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, incumplimientos laborales, violencia de género, acoso laboral, así como cualquier otra circunstancia que sea de preocupación del denunciante siempre que sea relacionado con la actividad de la empresa o con el proyecto de construcción de la primera línea del metro de Bogotá.

El Canal de Denuncias no se debe utilizar para acusar falsa o malintencionadamente a otras personas y no se debe aportar información errónea o falsa. Para efectos de realizar cualquier denuncia en el canal, no será necesario aportar prueba o evidencia alguna, aunque el hacerlo, podría contribuir al proceso de investigación.

Todas las denuncias serán tratadas de forma absolutamente confidencial. Además, se podrá elegir brindar información de contacto o presentar la denuncia de forma completamente anónima.

4.2 ANONIMATO Y CONFIDENCIALIDAD

El Canal de Denuncias permite presentar denuncias o quejas de forma completamente anónima. Por este motivo, el sistema permite manejar una interacción y comunicación entre el Denunciante y la División de Cumplimiento cifrada a través de un código o número de denuncia y una contraseña que permite hacer seguimiento y mantener contacto seguro y confidencial.

Además, toda la información será mantenida como confidencial en el marco del Programa de Cumplimiento de la Compañía.

4.3 PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS

Los Accionistas y la dirección de ML1 está comprometida con la presentación libre y de buena fe de denuncias que promuevan una cultura de transparencia y ética dentro de la Compañía. Por tal motivo, ML1 promueve la presentación de denuncias de buena fe dentro de la Compañía y en todos sus Contratistas y subcontratistas. Por tal motivo, ML1 expresamente prohíbe cualquier acto de represalias ante cualquier Denunciante que presente una denuncia de buena fe.

4.4 DENUNCIAS DE BUENA FE

El Personal de ML1, los Contratistas y subcontratistas tienen el deber y la responsabilidad de utilizar el Canal de Denuncias de buena fe en aras de reportar casos o sospechas de actos de Corrupción, Soborno, Prácticas Prohibidas, Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación para la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, incumplimientos laborales, violencia de género y acoso laboral.

	MANUAL CANAL DE DENUNCIAS	CÓDIGO: MCM-MA-04 VERSIÓN: 4 FECHA: 28/06/2024 Página: 6/13
---	----------------------------------	--

En caso de que un Denunciante utilice el Canal de Denuncia de mala fe o de forma malintencionada para dañar a un tercero o compañero de trabajo, ML1 tomará las acciones disciplinarias, contractuales y legales aplicables bajo la ley y el Programa de Cumplimiento de ML1.

4.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE DEBE CONSERVAR

La plataforma que administra el canal de denuncia lleva un registro de cada denuncia presentada a través del Canal de Denuncias, asigna un código y genera un informe de auditoría en donde consta cada avance de la investigación hasta su cierre o culminación. Para ingresar al Canal de Denuncias se debe acceder al siguiente link: <https://metrolinea1.integrityline.com/frontpage>

4.6 ESTRUCTURA DEL CANAL DE DENUNCIAS

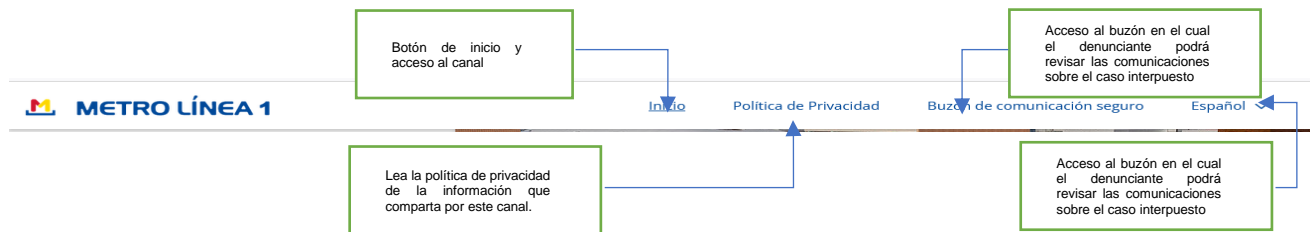
El Canal de Denuncias se encuentra disponible en tres (3) idiomas: español, inglés y chino.



Al ingresar, el sistema le pedirá que seleccione el país y el idioma para la configuración de la página.

Al ingresar al Canal de Denuncias encontrará dos (2) paneles de acción. El primero en la parte superior. El segundo en la parte inferior.

En la parte superior, encontrará cuatro (4) botones de acción como se indica en la siguiente imagen:



Después de la introducción del Canal de Denuncias encontrará seis (6) paneles de acción, así:



A continuación, se explican cada uno de los paneles de acción de la plataforma:

1. En el botón “Enviar una Denuncia” se podrá acceder al espacio en el cual se deberá diligenciar y enviar la denuncia. En el numeral 5.3. se explica en detalle el procedimiento para presentar la denuncia.
2. En el botón “Buzón de Comunicación Seguro” se podrá acceder al buzón a través del cual la División de Cumplimiento se comunicará con Usted para informarle sobre el avance o conclusión de la investigación de la denuncia. En el numeral 5.4. se explica en detalle el funcionamiento del Buzón de Comunicación Seguro.
3. En el botón “¿Sobre qué puedo informar?”, se explica el propósito y alcance del Canal de Denuncias.
4. En el botón “Anonimato” se explican las condiciones de anonimato sobre las cuales se puede presentar su denuncia.
5. Acceda al canal de denuncias interno directamente copiando o escribiendo la URL en un navegador web en lugar de hacer clic en un enlace.
6. No escriba su información personal.
7. En el botón “Crear un Buzón de Comunicación Seguro” es una herramienta para comunicarse de forma segura, confidencial y anónima con el Denunciante. Accediendo a él, podrá facilitarnos la investigación del caso, en el supuesto que la División de Cumplimiento requiera información adicional Cuando abra un buzón de comunicación, se le asignará un número de caso y deberá introducir una contraseña elegida por el denunciante que deberá utilizar al iniciar cada sesión en el buzón de comunicación seguro tanto si es usted anónimo o indica su nombre, le rogamos que use el buzón de comunicación. Esto hace que sea más seguro y fácil comunicarse con la División de Cumplimiento. La información proporcionada será confidencial y, si usted lo desea, anónima.
8. En el botón “Política de denuncias internas” se publica este Manual, así como el Procedimiento MCM-PR-04 sobre recepción, revisión, examen y reporte de actividades sospechosas.

4.7 ¿CÓMO PRESENTAR UNA DENUNCIA?

Para presentar una denuncia debe acceder Al botón “Enviar una Denuncia”



Todos los campos marcados con asterisco rojo son * de diligenciamiento obligatorio.

A continuación, se realiza una explicación de cada uno de los campos:

Enviar una denuncia

¿Dónde ha ocurrido el incidente? Obligatorio

¿Cuál es tu preocupación, denuncia o comentario? Obligatorio 0 / 50000

Nombre del área o frente de obra donde están ocurriendo los hechos: Obligatorio

¿Quién está involucrado en el asunto? Obligatorio

¿Trabaja usted en la organización? Obligatorio

Presenció usted los hechos o los escuchó de otra persona? Obligatorio

© EQS Group AG 2011-2024

Enviar una denuncia

Información de contacto

Pequeño texto explicativo sobre la denuncia anónima.

Deseo permanecer anónimo

Obligatorio

Requerido. Sólo son válidos los números y los siguientes caracteres: + ()

Requerido. Por favor, introduce una dirección de correo electrónico válida

Indicación del país donde ocurren los hechos. El sistema da dos opciones de respuesta (Colombia – China),

Describe aquí los detalles de la denuncia. Sea claro, conciso y abierto respecto de lo ocurrido.

Identifique aquí el área y/o frente de obra donde ocurrieron los hechos. Puede ser áreas o empresas externas a ML1.

Coloque aquí el nombre de la persona denunciada. Si son varios, colóquelos a todos.

Indique si trabaja para ML1. Si no es así, puede colocarlo en la descripción de la denuncia.

Infórmenos si presenció o no los hechos.

Si usted desea que la denuncia se tramite de forma anónima, diligencie

En el caso de que desee suministrar sus datos, debe diligenciar esta casilla. Los datos serán tratados con absoluta confidencialidad.

Enviar una denuncia

Para poder hacer un seguimiento del caso, inicie sesión con su contraseña

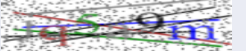
Una vez su caso haya sido procesado, encontrará un mensaje nuestro en el buzón de comunicación. Será informado por correo electrónico, si nos lo ha proporcionado al emitir el informe

Introduzca su contraseña de buzón seguro

Contraseña
 Obligatorio Please fill out this field.

Repita la contraseña
 Obligatorio

Validación de seguridad



Introduce caracteres
 Obligatorio

He leído y comprendido la política de privacidad y acepto las condiciones.
[Haga clic aquí para leer la política de privacidad](#)

Enviar

Para efectos de acceder al buzón por medio del cual nos comunicaremos con el denunciante, es necesario que escriba una contraseña y la ratifique.

El denunciante debe copiar el código de validación que son los caracteres sobre el

Debe aceptar la política de privacidad diligenciando el checking box.

Finalmente, debe pulsar este botón para enviar la denuncia.

4.8 GESTIÓN DEL BUZÓN DE COMUNICACIÓN SEGURO



Para ingresar al Buzón de Comunicación Seguro, debe ingresar al botón del panel de acción al inferior de la plataforma.

Al ingresar a este botón, le aparecerá el siguiente mensaje:

Acceso al caso

Si ha enviado un caso desde otro dispositivo y quisiera seguirlo, puede iniciar sesión aquí con el número de caso que se encuentra bajo la pestaña «Detalles» en el buzón de comunicación seguro del dispositivo original y su contraseña.

Número del caso

Contraseña de acceso al caso

Cancelar Iniciar sesión

查询案件

如果您通过其它设备提交了举报，并想要持续了解该案件的最新情况，可以使用原始设备上安全邮箱中“详细信息”选项卡下面的案件编号和安全邮箱密码在此处登录。

案件编号

安全邮箱密码

取消 登录

En esta sección, debe ingresar el número o código del caso que le fue asignado al enviar la denuncia y la contraseña que ingresó y asignó en el acceso de la presentación de la denuncia.

Ingresado los datos, debe acceder al botón “Iniciar sesión”.

Al iniciar sesión, la plataforma lo redirigirá a un espacio en donde encontrará los mensajes que la División de Cumplimiento le enviará con relación a la denuncia como:

- Estado de la investigación.
- Solicitud de información o soporte adicional.
- Entrevistas (si aplican).
- Si el caso no tiene que ver con el alcance del Canal de Denuncias, se le indicará el área, división o departamento al que fue remitida la denuncia para su contacto directo.
- Comunicaciones que el Denunciante quiera enviar a la División de Cumplimiento.

5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS

A continuación, se describe el procedimiento de atención de las denuncias recibidas en el canal, las cuales en cualquier caso deberán ser atendidas conforme a los principios del canal, esto es, confidencialidad, anonimato en caso de que así sea manifestado por el denunciante, no represalias y atención al debido proceso.

Toda persona a la que sea asignada la administración de una denuncia y sea considerado investigador del canal, deberá firmar previamente a ello, un acuerdo de confidencialidad especial que lo obligará a preservar estos principios en todo momento durante la investigación y posterior a ella.

En caso de que un caso sea asignado a una persona que no sea investigador del canal, la División de Compliance será responsable de controlar la información brindada al mismo, garantizando en cualquier caso la confidencialidad y anonimato del denunciante y solamente asignando acciones específicas a adelantar por parte del área o persona asignada.

Recepción de la denuncia

La denuncia será recibida siempre a través del canal de denuncias e inicialmente el responsable de su análisis, manejo y asignación será la División de Compliance, conforme a los estándares de protección fijados por el canal mismo.

Direccionamiento

Una vez analizada la denuncia recibida, la División de Compliance decidirá si la misma forma parte de sus competencias o, de lo contrario, direccionará la misma al Departamento de Recursos Humanos de la compañía o al área que sea competente para su manejo.

En caso de que el Departamento de Recursos Humanos sea investigador de la denuncia y haya suscrito los compromisos de confidencialidad respectivos, será la responsable de administrar el caso en la plataforma, incluyendo el análisis del caso, la estrategia de atención que se hará al mismo, sus avances, evidencias, retos, etc., pero no podrá cerrar el caso, por lo que deberá informar a la División de Compliance para su revisión final y cierre. La División de Compliance, antes del cierre del caso, podrá realizar las recomendaciones, cuando no sean claras las acciones tomadas, el resultado esperado de las mismas o cuando se presente cualquier irregularidad que impida indicar que el caso ha sido adecuadamente atendido.

En caso de que el área respectiva no sea investigador asignado del canal, deberá informar en todo momento del análisis del caso, estrategia de atención y avances, al área de Compliance, para que éste alimente con base en ellos el sistema y haga seguimiento al caso.

Análisis y seguimiento:

El área responsable asignada tendrá inicialmente quince (15) días hábiles para analizar la queja, realizar las primeras investigaciones, tomar las acciones preventivas y de control que considere necesarias y enviar una respuesta al denunciante.

Si no es posible tener una respuesta definitiva en este tiempo, el área asignada deberá informar al denunciante de ello, indicando la razón y el plazo en el cual recibirá respuesta definitiva a su caso.

En caso de que las acciones a tomar para resolver el caso no puedan terminarse en el tiempo dado anteriormente, el área responsable podrá dar respuesta definitiva al denunciante, informando las medidas que tomará ML1. Con esta acción el área de cumplimiento podrá cerrar el caso y el área asignada quedará como responsable de desarrollar las acciones posteriores.

Comunicaciones con el denunciante.

El área asignada para administrar el caso deberá comunicarse con el denunciante únicamente a través del canal, salvo que éste haya autorizado expresamente hacerlo de otra forma. Lo anterior, con fines de garantizar el anonimato del denunciante y hacer control a las comunicaciones que se crucen con el mismo.

En el caso que el denunciante haya autorizado expresamente otro medio de contacto, éste podrá ser usado por el área asignada, pero deberá dejar constancia a través de una “nota” en el canal, de este contacto y de los pormenores de lo conversado.

Departamentos / Comités o áreas asignadas

Dependiendo del tipo de caso, las áreas a las que inicialmente se asignará cada uno de los casos será la siguiente,

TIPO DE CASO	AREA / COMITE RESPONSABLE
Sospecha o comisión de actos de Corrupción, Soborno, Prácticas Prohibidas, Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, privacidad de datos.	División de Compliance
-Peticiónes de información laboral. Consulta sobre políticas y procedimientos de la empresa, vacaciones, permisos etc. -Quejas y reclamos laborales. Condiciones de trabajo inseguras, conflictos entre compañeros, problemas pagos salariales. -Cumplimiento de normativas laborales. Consulta de quejas relacionadas con el cumplimiento de leyes locales o nacionales, horas de trabajo, días de descanso, entre otros. -Violencia de género. Acoso laboral, sexual (conductas inapropiadas, intimidatorias o discriminatorias)	Departamento de Recursos Humanos

Acciones de mejora

De las denuncias presentadas, pueden desprenderse acciones de mejora que eviten que la misma denuncia se presente con posterioridad, por lo que después de evaluar una denuncia y tomar las acciones correctivas necesarias, es fundamental implementar acciones preventivas y de mejora. Para ello, aquí se detallan los pasos adicionales que se deben implementar, por parte del área responsable y/o área investigada:

- **Análisis de Causas Raíz:** Realizar un análisis detallado para identificar las causas que llevaron a la Denuncia

inicial. Esto incluye investigar no solo el incidente específico, sino también los factores organizacionales, culturales o sistémicos que contribuyeron al problema.

- **Propuestas de Mejora:** Presentar recomendaciones específicas y acciones concretas para mejorar los procesos, políticas o prácticas dentro de la organización. Estas recomendaciones deben ser diseñadas para prevenir la recurrencia de comportamientos inapropiados o situaciones conflictivas similares en el futuro.
- **Implementación de Medidas Preventivas:** Adoptar medidas preventivas efectivas basadas en las recomendaciones identificadas. Esto puede incluir desde cambios en las políticas de recursos humanos hasta programas de capacitación específicos para los empleados y líderes involucrados.
- **Monitoreo y Evaluación Continua:** Establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar la efectividad de las medidas preventivas implementadas. Esto permite realizar ajustes según sea necesario y garantizar que las acciones preventivas estén alineadas con los objetivos organizacionales de promover un ambiente laboral seguro, justo y respetuoso.
- **Reporte a la Dirección de Proyecto:** Informar a la alta dirección sobre las acciones tomadas para abordar la queja específica, así como las medidas preventivas y recomendaciones de mejora propuestas. Esto asegura el compromiso de la alta dirección con la prevención de futuros incidentes y fomenta una cultura organizacional proactiva en la gestión de conflictos y quejas.

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Código de Ética de ML1 **MCM-CO-01**
- Política Anti-Soborno, Anti-Corrupción y Anti-Prácticas Prohibidas **MCM-PO-1**
- Manual Anti-Soborno, Anti-Corrupción y Anti-Prácticas Prohibidas **MCM-MA-03**
- Procedimiento de Regalos, Hospitalidades, Viajes y Entretenimientos **MCM-PR-01**
- Procedimiento de Donaciones, Patrocinios y Contribuciones Políticas **MCM-PR-02**
- Política contra Lavado de Activos, Financiación al Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva **MCM-PO-02**
- Manual contra Lavado de Activos, Financiación al Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva **MCM-MA-04**
- Procedimiento de Reembolso y Efectivo **MCM-PR-03**
- Procedimiento de Recepción, Revisión, Examen y Reporte de Actividades Sospechosas **MCM-PR-04**
- Procedimiento para la Gestión de Licencias y Permisos **MCM-PR-06**

7. CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIONES

CONTROL DE CAMBIOS		
REV	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	15 de marzo de 2022	Versión Inicial
2	24 de agosto de 2022	Se modifica la codificación del documento debido a la actualización del mapa de procesos de ML1 y a la nueva estructura del Programa de Cumplimiento.
3	24 de julio de 2023	Se ajusta de acuerdo con la nueva codificación de documentos derivada del procedimiento de control documental ML1
4	28 de junio de 2024	Se ajusta el procedimiento para adaptarlo a los cambios solicitados por la Banca Multilateral, incluyendo denuncia relacionadas con asuntos de recursos humanos. Igualmente se ajusta por los cambios hechos en la plataforma del proveedor de la herramienta de administración del canal.

APROBACIÓN ML1			
	FIRMA	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ		Fabián de La Parra	Compliance Officer
REVISÓ		Andrés Trujillo	Secretario General
REVISÓ		Isabela Acevedo	Directora RRHH
REVISÓ		Luisa Zacipa	División SIG
APROBÓ		Ding Wen	Presidente