



# MANUAL DE USUARIO CANAL ÉTICO

## INTRODUCCIÓN

Con base en un modelo de cumplimiento pedagógico y participativo que permita gestionar los riesgos basados en una cultura de legalidad y fijar los parámetros de los planes de defensa -preventivos y reactivos- y en concordancia con el Código de Gobierno Corporativo<sup>1</sup>, el Código de Ética<sup>2</sup>, la Política de Control Interno y Prevención del Fraude y la Corrupción<sup>3</sup> de Conecta y los principios de la lucha contra la corrupción promulgados en el Pacto Global de las Naciones Unidas, el Canal Ético se constituye como el instrumento mediante el cual Conecta garantiza el derecho que tienen todos los

accionistas, administradores, colaboradores, contratistas de la empresa y demás grupos de interés de reportar aquellas situaciones que eventualmente puedan calificarse como presuntos eventos de fraude y/o corrupción o conductas antiéticas en Conecta, con el fin de gestionar y conducir los negocios empresariales de forma transparente y sostenible. Adicionalmente, el canal permite la formulación de consultas con las cuales se busque resolver dilemas éticos bajo la garantía de que el canal es confidencial, seguro y confiable.



# 1. PRINCIPIOS DEL CANAL

El Canal Ético se fundamenta en las mejores prácticas internacionales y se inspira en los siguientes principios:

**Carácter dialógico:** Este principio se basa en instrumentos de aprendizaje, internalización e institucionalización en concordancia con un modelo de cumplimiento pedagógico y participativo en el que se procure limitar, en lo posible, las medidas invasivas que trastornen el ambiente laboral. Se espera que el canal sea amigable con el entorno organizacional y acompañe al negocio como un instrumento de aprendizaje para el ciudadano corporativo que respeta las competencias atribuidas a las autoridades.

**Compromiso:** Para Conecta, es una prioridad la erradicación y prevención de todo acto de fraude, corrupción o cualquier conducta contraria a la ética, la legalidad y las normas, por lo que su administración promueve una cultura ética, conforme a los más altos estándares profesionales y empresariales, en su forma de hacer negocios.

**Protección al reportante:** Esta es la garantía que Conecta le concede, a cualquier administrador, colaborador o contratista de Conecta, de que los reportes que sean recibidos a través del Canal Ético serán confidenciales y de que se protegerá la identidad de los denunciantes, para evitar cualquier tipo de represalia.

**Confidencialidad:** Este es el compromiso adquirido por Conecta de que toda información relacionada con Verificaciones Preliminares o con investigaciones que se lleven a cabo como consecuencia del reporte generado a través del canal no será conocida sino por aquellas personas que se encuentren autorizadas en el proceso.

## 2. ALCANCE

Cualquier administrador, colaborador, accionista, tercero de Conecta o ciudadano tiene el derecho de reportar un evento de fraude, corrupción o cualquier conducta antiética; formular consultas y poner en conocimiento de Conecta, a través del Canal Ético, dilemas éticos.



### 3. OBJETIVOS

- Detectar, por medio de los reportes, la existencia en Conecta de presuntos hechos de fraude y/o corrupción o conductas contrarias a la ética, la legalidad y las normas que rigen a Conecta.
- Investigar, una vez se lleve a cabo la Verificación Preliminar respectiva, toda conducta que pueda establecerse que, presuntamente, corresponde a un hecho de fraude o corrupción o que vaya en contra de la ética empresarial de Conecta
- Resolver las consultas de dilemas éticos presentados por medio del canal
- Subsanan o mitigan los riesgos detectados mediante las verificaciones o investigaciones adelantadas a partir de los reportes realizados a través del Canal Ético.

- Implementar medidas preventivas, de conformidad con los riesgos evidenciados en las verificaciones o las investigaciones adelantadas a partir de los reportes realizados por medio del Canal Ético.

### 4. CONDUCTAS A REPORTAR

Puesto que la Política de Control Interno y Prevención del Fraude y la Corrupción está orientada a combatir todo hecho de fraude y/o corrupción, por medio del Canal Ético, se podrá reportar todo hecho considerado como fraude y/o corrupción o como una conducta antiética.

- Recepción del reporte o consulta: Esta se tramitará mediante la prestación del servicio de un tercero independiente, externo y experto a través de los siguientes mecanismos:

### 5. ELEMENTOS OPERATIVOS DEL CANAL



**Línea teléfono gratuito:**  
**1-800-8350-428**



**Página web:**  
**<https://pwc.to/3JRZZbV>**



**Correo Electrónico:**  
**[canaleticogeb@pwc.com](mailto:canaleticogeb@pwc.com)**

Contenido del reporte: El reportante, como mínimo, deberá incluir la siguiente información:

- Descripción detallada de los hechos;
- Categoría y tipología, según corresponda, conforme a la lista desplegable que se encuentra en el apartado 4;
- Opcionalmente, la identificación de los presuntos responsables de las conductas reportadas;
- La información del reportante en aquellos casos en los cuales se trate de hechos relacionados con asuntos laborales; en el resto de casos, podrá ser anónima.

**Administración de la información:** El reporte realizado a través del Canal Ético se encuentra centralizado y administrado por un tercero independiente, que remite

dicho reporte a las instancias pertinentes en Conecta, para que estas adopten las decisiones que consideren pertinentes en cumplimiento de las políticas de Conecta.

**Retroalimentación:** Las instancias mencionadas le informarán al reportante, por medio del canal, el resultado de la decisión respecto del caso reportado o la consulta realizada.

**Plan de comunicación, capacitación y evaluación:** Conecta cuenta con un plan de comunicaciones que promueve la cultura de Cero Tolerancia frente al fraude y la corrupción; este plan se desarrolla mediante capacitaciones, campañas de divulgación, entre otras, a cargo de la Dirección de Cumplimiento.

De manera periódica, la Dirección de Cumplimiento evaluará y actualizará el Canal Ético, para asegurarse que este esté debidamente implementado y funcione de manera efectiva.

