



**ONECTADOS CON  
UMPLIMIENTO**

# MANUAL DE USUARIO DE CANAL ÉTICO

En **Grupo**  
*es Mejor*

**onecta**  
CON LA ENERGÍA

Grupo  
Energía  
Bogotá



## 1. INTRODUCCIÓN

El canal ético está diseñado para reportar cualquier infracción al “CUM-M-CE-001 Código de Ética y Conducta de colaboradores”, “CUM-M-CE-002 Código de ética y conducta de Proveedores y contratistas, incumplimiento de la “CUM-PO-CI-001 Política de Control Interno y prevención del Fraude y la Corrupción”, “CUM-PO-AS-001 Política de Ética Empresarial Anticorrupción y Antisoborno”, “CUM-PO-OA-001 Política de obsequios y atenciones”, y todos aquellas políticas, procedimientos, manuales que promueven la cultura ética, cumplimiento y transparencia, así como también cualquier acto ilegal o no ético, de soborno, conducta indebida, malas prácticas, o acciones que vayan en contra de los valores corporativos de las filiales del GEB en Guatemala.



## 2. PRINCIPIOS DEL CANAL

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

**Carácter dialógico:** Se refiere a un proceso o enfoque basado en el diálogo entre dos o más partes, en el cual se intercambian ideas, opiniones o argumentos de manera abierta y recíproca. En el contexto de compliance, gobernanza, o en la comunicación en general, un enfoque dialógico es esencial para promover la transparencia, la colaboración y la resolución de conflictos de manera constructiva.

**Compromiso:** 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 denunciante:** Esta es la garantía que las filiales del GEB en Guatemala le conceden, a cualquier administrador, colaborador o contratista, 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 las filiales del GEB en Guatemala 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.



## 3. ALCANCE

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

Objetivos

- Detectar, por medio de los reportes, la existencia en las filiales el GEB en Guatemala de presuntos hechos de fraude y/o corrupción o conductas contrarias a la ética, la legalidad y las normas que rigen a las filiales el GEB en Guatemala
- 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 las filiales el GEB en Guatemala.
- Resolver las consultas de dilemas éticos presentados por medio del Canal Ético.

- Subsanan o mitigar 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. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### 4.1 ELEMENTOS OPERATIVOS DEL CANAL

- 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:



1. Línea telefónica gratuita Guatemala: 1-800-8350-428
2. Línea telefónica de Guatemala +502 2378-4852



3. Enlace del Canal Ético <https://canaleticogeb.ethicsglobal.com/>



4. Correo electrónico: [canaleticogeb@ethicsglobal.com](mailto:canaleticogeb@ethicsglobal.com)

### 4.2 CONTENIDO DEL REPORTE:

El reportante, como mínimo, deberá incluir la siguiente información:

---

**Empresa:** se debe seleccionar una de las filiales del GEB en Guatemala

---

**País:** seleccionar Guatemala

---

**Ciudad:** seleccionar el municipio

---

**Área:** indicar si los hechos ocurrieron en oficinas, subestación o indicar donde fueron los hechos.

---

**Seleccionar el tipo de reporte:** Denuncia o Consulta/Dilema

---

**Tipo de denuncia:** seleccionar la opción que corresponda a su consulta, dilema o denuncia. Y posterior seleccionar la subcategoría.

---

Agregar a todas las personas implicadas en la situación, registrar su nombre, cargo y tipo de implicación con el reporte (denunciado, testigo o víctima)

---

Adjuntar evidencia de los hechos

---



---

**Registrar:** ¿Quién más está enterado de la situación?

---

**Registrar:** Detalle si sabe o sospecha dónde se puede conseguir más evidencia de la situación

---

Registrar el Asunto del Reporte: describir en pocas palabras de qué se trata el reporte

---

Descripción detallada del reporte: Se debe ampliar la descripción de los hechos.

---

Seleccionar la fecha cuando sucedieron los hechos

---

Seleccionar una de las opciones de Relación con la Empresa.

---

Contestar la pregunta ¿Cómo se dio cuenta?

---

Seleccionar ¿Cómo desea enviar su reporte?: anónimo o dar mis datos personales

---

Registrar correo electrónico (opcional)

---

Seleccionar la respuesta de la lista desplegable en la pregunta ¿Es la primera vez que utiliza el Canal Ético?

---

Seleccionar la respuesta de la lista desplegable en la pregunta ¿Cómo se enteró del canal ético?

---

- **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 las filiales del GEB en Guatemala, para que estas adopten las decisiones que consideren pertinentes en cumplimiento de las políticas de las filiales del GEB en Guatemala.
- **Seguimiento:** Las instancias mencionadas le informarán al denunciante, por medio del Canal, el resultado de la decisión respecto del caso reportado o la consulta realizada.
- **Plan de comunicación, capacitación y evaluación:** las filiales del GEB cuentan con un "CUM-F-PC-001 Programa de Ética y Cumplimiento" en el que se incluye el 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 del Oficial de Cumplimiento.

De manera periódica, la Dirección Corporativa de Cumplimiento del GEB evalúa y actualiza el Canal Ético, para asegurarse que este esté debidamente implementado y funcione de manera efectiva.

Si el denunciante desea información sobre el estatus de su denuncia o dilema ético puede ingresar el folio de seguimiento en la página web.



## 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

No.	Tipo de Documento	Código del documento	Nombre del documento
1	Manual	CUM-M-CE-001	Código de Ética y Conducta de colaboradores
2	Manual	CUM-M-CE-002	Código de ética y conducta de Proveedores y contratistas
3	Política	CUM-PO-CI-001	Política de Control Interno y prevención del Fraude y la Corrupción
4	Política	CUM-PO-AS-001	Política de Ética Empresarial Anticorrupción y Antisoborno
5	Política	CUM-PO-OA-001	Política de obsequios y atenciones
6	Formato	CUM-F-PC-001	Programa de Ética y Cumplimiento

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Referencia	Número	Descripción del cambio
N/A	N/A	N/A

