

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LÍNEA ÉTICA Y COMITÉ DE ÉTICA PROTECCIÓN S.A

La Línea Ética es el mecanismo de denuncia establecido por PROTECCIÓN S.A. para que los grupos de interés de la Compañía, esto es: clientes, colaboradores, directores, proveedores, accionistas y comunidad en general, puedan informar a la organización la ocurrencia de conductas irregulares evidenciadas en el ejercicio de las actividades propias del objeto social, siempre que las mismas estén en contra de los **principios, deberes y valores relacionados con la ética corporativa** que deben ser observados por los empleados de la organización o por las personas que presten servicios para la misma, en el marco del Código de Conducta y Ética y el Código de Buen Gobierno Corporativo.

La implementación de la línea ética tiene como fundamento jurídico la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera y la Circular N°038 de 2009 de la misma Superintendencia, la cual establece en el numeral 7.7.1.3 como obligación del Representante Legal en materia de control interno:

"Establecer mecanismos para la recepción de denuncias (líneas telefónicas, buzones especiales en el sitio Web, entre otros) que faciliten a quienes detecten eventuales irregularidades ponerlas en conocimiento de los órganos competentes de la entidad".

FUNCIONAMIENTO DE LA LÍNEA ÉTICA:

La línea ética cuenta con múltiples canales, mediante los cuales, los clientes internos y externos, pueden denunciar virtualmente de manera libre, respetuosa y anónima (si lo prefieren), las conductas que consideren que van en contra de la ética corporativa. Las denuncias quedan guardadas y registradas para que la Compañía efectúe su análisis e inicie las investigaciones administrativas a que haya lugar.

La recepción de denuncias y consultas es gestionada por la compañía EthicsGlobal, compañía externa y totalmente independiente a Protección S.A, que además es especialista en la materia. De esta forma se busca garantizar la transparencia y seriedad de la gestión ética y el respeto por los derechos de los informantes.

Contamos con diversos canales para la recepción de denuncias o consultas a la Línea Ética, todos los cuales son gestionados por EthicsGlobal, tales como:

- **Página web**
- **Llamada telefónica**
- **Whastapp**
- **App de EthicsGlobal**
- **Chat de EthicsGlobal**
- **Correo electrónico**
- **Intranet (público interno)**

Cualquiera que sea el medio que se elija, las denuncias o consultas serán tratadas de manera confidencial y se garantiza el anonimato para aquellos informantes que así lo requieran.

Se podrá activar la opción de que se reciban por medio de correo electrónico actualizaciones sobre el estado de la denuncia o se podrá realizar seguimiento con el número de radicado a través de la página web designada.

USUARIOS DE LA LÍNEA ÉTICA.

Podrán hacer uso de la línea ética empleados de Protección S.A., accionistas, afiliados, clientes, consumidores, usuarios, proveedores, directores o cualquier persona que evidencie conductas fraudulentas o en contra de la ética corporativa.

Los usuarios de la línea ética podrán identificarse o permanecer en el anonimato. Si lo desean, tendrán la opción de dejar sus datos personales a través del medio utilizado para el caso de que se requiera ampliar las denuncias efectuadas por los mismos. La identidad de las personas que suministran la información se mantendrá bajo absoluta reserva.

Se garantiza la protección del denunciante ante posibles retaliaciones o represalias como resultado de su denuncia.

Los usuarios de la línea ética deberán procurar entregar la mayor información posible, pues de este modo se facilita la investigación administrativa interna y la conclusión satisfactoria de la misma.

CONDUCTAS QUE SE PUEDEN DENUNCIAR POR LA LÍNEA ÉTICA

Cualquier conducta u omisión que sea o pueda ser irregular, ilegal, corrupta o fraudulenta y/o que atente contra:

- Los principios de equidad, respeto, responsabilidad y transparencia;
- Las normas legales aplicables a los negocios, y
- Los lineamientos establecidos en el Código de Conducta y Ética y el Código de Buen Gobierno Corporativo de PROTECCIÓN S.A., que consagran las conductas que deben ser observadas por los colaboradores y dan la pauta de lo que no es permitido en el ejercicio de las funciones.

Algunos ejemplos de conductas que podrán ser denunciadas a través de la Línea Ética son:

- **Conductas contrarias a los valores que deben guiar las actividades de los empleados de la Organización.** Conductas que desconozcan los valores corporativos de honestidad y transparencia, compromiso, respeto, lealtad, solidaridad, calidad y servicio.
- **Actividades sospechosas de lavado de activos y financiación del terrorismo.** Deben ser denunciadas actividades tanto de los empleados de Protección S.A., como de cualquier otro tipo de persona vinculada de alguna forma a la compañía.
- **Omisión al deber de prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo.** Incumplimiento al deber de los empleados de Protección S.A. de estar siempre comprometidos

en la detección, prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo, aplicando siempre las medidas adoptadas a través del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

- **Violación al deber de velar por una competencia libre y leal.** Inobservancia por parte de los empleados de Protección S.A., del deber de abstenerse de realizar o participar en cualquier acto que sea calificado como competencia desleal.
- **Incumplimiento del deber de confidencialidad.** Conductas contrarias al deber de los empleados de guardar reserva y discreción con la información de la Administradora y con la de los afiliados, salvo que estos autoricen revelar o que medie un requerimiento de autoridad competente bajo el cumplimiento de las formalidades legales.
- **Inobservancia del deber de evitar conflicto de intereses.** Incumplimiento de los empleados del deber de observar los preceptos que sobre conflicto de interés tiene establecido la Compañía y de abstenerse de tomar decisiones que puedan afectar la objetividad de estas. Los intereses personales deberán mantenerse en todo momento ajeno al uso de la información confidencial.
- **Fraude al interior de los procesos organizacionales.** Toda conducta fraudulenta realizada dentro de las actividades propias del negocio y en el marco de los procesos organizacionales.
- **Irregularidad en la destinación de los activos de la Compañía.** Conductas que puedan menoscabar los activos de la Compañía, bien sea por acción o por omisión.
- **Incumplimiento de los empleados frente a las obligaciones y prohibiciones del marco de actuación.** Violación de las normas que regulan la relación laboral con la compañía, tales como el Contrato de Trabajo, Reglamento Interno de Trabajo, Código de Conducta y Ética y los procedimientos asociados a su cargo.
- **Irregularidades en el desarrollo de la Relación Laboral.** Son las conductas que, al interior de la compañía, vayan en contra de las políticas de relaciones laborales (las de carácter legal y organizacional), las políticas de calidad de vida del empleado, el clima organizacional en los diferentes grupos de trabajo, las políticas de salud ocupacional, y todas las conductas constitutivas de acoso laboral.
- **Irregularidades en la selección de empleados.** Cualquier falta ética que afecte la transparencia y objetividad en los procesos de selección de los empleados de Protección S.A.
- **Incumplimientos frente a la Política de Regalos.** El incumplimiento en la recepción o entrega por parte de algún empleado, de un beneficio o regalo indebido.
- **Incumplimientos frente a la Política Anticorrupción.** El incumplimiento a cualquiera de los principios de actuación establecidos en nuestra Política Anticorrupción en nuestro compromiso de tolerancia a los actos corruptos.
- **Irregularidades en el deber de confidencialidad y tratamiento de información personal.**

En general se podrán denunciar todas las conductas que falten a la ética corporativa, y que se encuentren asociadas a procedimientos organizacionales, los cuales están establecidos para regular y controlar las actividades propias del objeto social de Protección S.A.

OBLIGACIONES DEL USUARIO O DENUNCIANTE

- Presentar denuncias de buena fe y no por venganza o represalias.
- Proporcionar suficiente información sobre el caso.
- Reportar y proporcionar detalles nuevos o adicionales de la denuncia realizada.
- Estar disponible para el seguimiento de la investigación.

Las actividades de transmisión o difusión de rumores sin fundamento, la presentación de denuncias o el suministro de información deliberadamente falsa o engañosa, serán objeto de seguimiento y revisión y, en caso de comprobarse la mala fe en la denuncia reportada, al tratarse de colaboradores, podrán ser objeto de medidas sancionatorias de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo adoptado por la Compañía.

PROTOCOLOS PARA LA INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS:

- **Interacción con el denunciante:**

El único medio autorizado para interactuar con el denunciante es a través de la herramienta proporcionada por el proveedor contratado por la compañía para tales efectos como tercero independiente, incluyendo los mensajes y el envío de evidencia relevante para el desarrollo de la investigación, a través de su plataforma. Para este fin, el equipo de Cumplimiento Legal se encargará de la comunicación con el denunciante.

- **Seguimiento:**

Se enviarán comunicaciones de recepción, seguimiento y cierre del caso y se le notificará al colaborador implicado y al denunciante las decisiones que se tomen respecto al hecho.

Será el líder directo del colaborador el encargado de efectuar el seguimiento al empleado en caso de que el mismo continúe en la Compañía y de reportar al líder de Cumplimiento Legal y al área de Bienestar cualquier conducta irregular que se presente por parte de éste durante la investigación y con posterioridad a la misma.

- **Investigación:**

- **Etapas de planeación:** tiene la finalidad de definir el alcance, requerimientos de información, entre otros, que concluye con las actividades a desarrollar y se delimita al marco de la investigación generando hipótesis e incluye los siguientes elementos:

- Estudio general del caso.
- Línea de tiempo de los hechos narrados.
- Delimitar el alcance y/o campo de acción de la investigación.
- Análisis, identificación, detección de indicios de problemas potenciales asociados al caso.
- Identificar posibles fuentes de información para corroboración de información del caso.
- Antecedentes del caso.
- Vinculación de hechos y/o personas involucradas.
- Vinculación de áreas de apoyo para la investigación.

La etapa de Planeación será liderada por el equipo de Cumplimiento Legal, y en esta etapa se vincularán a las diferentes áreas que deban intervenir en la gestión de la denuncia.

Se establece un tiempo máximo de 8 días corrientes para el estudio general del caso y la vinculación de los diferentes equipos.

- **Etapas de ejecución:** se ejecutan las actividades del plan de investigación pudiendo considerar, entre otras, algunas de las siguientes:
 - Aplicación de procedimientos y técnicas establecidos en la planeación.
 - Petición de información preliminar.
 - Recopilación, análisis y preservación de la evidencia.
 - Consideración de fuentes externas y/o internas.
 - Programación de entrevistas.
 - Cuantificación de daños cuando aplique.

La etapa de Ejecución será liderada por el equipo asignado para la investigación con el apoyo del equipo de Cumplimiento Legal.

Se establece un tiempo máximo de 15 días corrientes para realizar la investigación, recopilación de información adicional y demás tareas asociadas.

- **Etapas de informe del caso:** luego de la recopilación, análisis y gestión del caso, se debe elevar un informe que contenga como mínimo:
 - Antecedentes de la investigación.
 - Hallazgos u observaciones.
 - Red de vínculos en caso de existir.
 - Presuntos responsables.
 - Dictamen y conclusiones.
 - Recomendaciones, acciones o planes de remediación cuando aplique.
 - Determinación del daño patrimonial cuando aplique.

La etapa de Informe del caso será liderada por el equipo asignado para la investigación con el apoyo del equipo de Cumplimiento Legal.

Se establece un tiempo máximo de 7 días corrientes para realizar el informe final del caso, y subirlo a la plataforma de la línea ética.

La información general sobre las gestiones realizadas para tramitar la denuncia, serán consignadas en la plataforma de la línea ética.

ADMINISTRACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA

La compañía EthicsGlobal será la encargada de la recepción y clasificación de los casos allegados a través de la línea ética. Posteriormente, el Equipo de Cumplimiento Legal será el encargado de gestionar, tramitar y delegar la investigación de dichos casos. Adicionalmente tendrá asignadas las siguientes funciones frente a este medio de denuncia:

- a) Revisar todas las denuncias registradas en los diferentes canales de recepción, clasificadas previamente por el proveedor externo.
- b) Una vez sea recibida la queja, notificar al denunciante sobre el recibo satisfactorio de la misma dentro de los siguientes 8 días y se deberá coordinar el inicio de las investigaciones administrativas con el área que corresponda según la naturaleza de los hechos, para esclarecer lo denunciado y establecer si existe la necesidad de remitir información o documentación adicional.
- c) Estructurar la etapa de planeación de la investigación del hecho reportado en conjunto con las áreas que deban intervenir.
- d) Llevar a cabo las investigaciones y decidir sobre la denuncia interpuesta, dentro de un lapso no superior a un **mes calendario** desde el momento en que se reciba formalmente. El plazo anterior podrá ser prorrogado en caso de requerirse, previa consulta al Comité de Ética e informe al denunciante.
- e) Analizar la información suministrada por cada denunciante, y las posibles evidencias que se tengan sobre los hechos denunciados.
- f) Identificar organizacionalmente los presuntos responsables de las conductas denunciadas.
- g) Analizar la naturaleza del hecho que se denuncia y definir si la conducta debe ser investigada a través de los procedimientos existentes para la administración de la relación laboral, para la gestión de riesgos y fraude, o si debe someterse al conocimiento e investigación del Comité de Ética.
- h) Si no hay información suficiente para iniciar la investigación del caso, se intentará contactar a la persona que efectuó la denuncia para que amplíe la misma. En caso de que no sea posible contactar al denunciante, luego de 60 días corrientes se archivará el trámite mientras no se tengan datos adicionales del hecho que permita reanudar la investigación administrativa.
- i) Si la conducta investigada fue realizada por una persona que tenga un vínculo contractual diferente al laboral con Protección S.A., el director del área respectiva deberá iniciar toda la investigación preliminar del caso y con fundamento en los hechos y en los elementos probatorios recopilados, remitirá los resultados de esta al Comité de Ética, quien definirá la solución y cierre del proceso.
- j) Activar al Comité de Ética cuando se denuncien conductas que por su naturaleza revistan un mayor impacto con respecto a los intereses organizacionales y cuando exista un incumplimiento grave de la Ética Corporativa.
- k) Luego de culminado el proceso de investigación, notificar al denunciante que el caso ha terminado.
- l) Guardar un repositorio de las denuncias, independiente del resultado de estas, para efectos históricos y eventuales revisiones o informes en la plataforma designada para tal efecto
- m) Generar un informe anual en el que se indique entre otras cosas, la cantidad de denuncias recibidas y las decisiones implementadas en cada caso.

ACTIVACIÓN DIRECTA DE LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS

Cuando la conducta denunciada requiera de algún procedimiento disciplinario a la luz del Reglamento Interno de Trabajo, el Líder de Cumplimiento Legal activará al Director de Relaciones Laborales para que se inicien los procedimientos a que haya lugar, cuando la investigación adelantada frente a la denuncia lo indique necesario. Se activarán directamente los trámites administrativos internos frente a conductas tales como:

- Incumplimiento de los empleados frente a las obligaciones y prohibiciones del marco de actuación.
- Irregularidades en el desarrollo de la Relación Laboral.
- Irregularidades en la Selección de Empleados.
- Violación al deber de velar por una competencia libre y leal.
- Incumplimiento del deber de confidencialidad.
- Actos relacionados con Corrupción.
- Acoso laboral y/o sexual.

De acuerdo con la conducta que se esté investigando se revisará la necesidad de activar los procedimientos internos a los que haya lugar.

CONFLICTOS DE INTERÉS

- En el supuesto de que la denuncia recaiga sobre algún colaborador encargado de la línea ética o alguno de sus superiores, se deberá reportar directamente al superior jerárquico.
- En el supuesto de que la denuncia recaiga sobre el Presidente, los Vicepresidentes, el Auditor Interno de la Compañía, la Revisoría Fiscal, el personal clave del reporte financiero, o cualquier ejecutivo SOX, sesionará como Comité de Ética el Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo, para el análisis de la situación, la toma de las acciones correspondientes y su seguimiento.
- Finalmente, todos los eventos o denuncias que correspondan a fraude por parte de Ejecutivos Clave SOX, deberán ser informados al Comité de Auditoría y Finanzas.

ACTIVACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA

COMITÉ DE ÉTICA.

Está conformado por: el Líder de Talento Humano, comunicaciones y sostenibilidad, Vicepresidente de Riesgos, Líder de Cumplimiento, Legal y Administrativo, con voz y voto. El Gerente de auditoría sólo con voz. El Líder de Cumplimiento Legal actuará como secretario del Comité.

El Comité de Ética se reunirá al menos cuatro veces al año con el fin de verificar la debida implementación del Código de Conducta de Protección, aplicar medidas para fortalecer los estándares de conducta ética, dirimir las denuncias reportadas a la Línea Ética y los conflictos de interés en los casos relacionados con su competencia.

FUNCIONES COMITÉ DE ÉTICA:

Este Comité tendrá las siguientes funciones con relación a las denuncias recibidas a través de la Línea Ética:

- Analizar la información de las denuncias recibidas, de acuerdo con el informe que rinda el Líder de Cumplimiento legal periódicamente en las sesiones.
- Solicitar, cuando así lo considere necesario, las investigaciones pertinentes a través de las diferentes áreas organizacionales, para que se determine la causa del hecho, los responsables de este y las consecuencias para la Organización o para alguno de los clientes de Protección S.A.
- Solicitar a la Dirección de Relaciones Laborales, a través del Líder de Cumplimiento Legal, la activación del proceso disciplinario para recibir las versiones de los empleados que puedan tener un aporte en el esclarecimiento de los mismos.
- Hacer seguimiento a la aplicación de las disposiciones de la presente Política y de los procedimientos que se establezcan.
- Impulsar las acciones necesarias para difundir y divulgar el uso de la línea ética como herramienta de denuncia ante empleados, clientes, proveedores y los distintos grupos de interés.
- Conocer y en su caso coadyuvar a resolver las denuncias realizadas a través de los canales que la compañía dispone para tal efecto, para lo cual contará con el apoyo de las áreas que considere necesarias, atendiendo a lo estipulado en los Códigos de Conducta y reglamentos de dichos comités.
- Actuar como órgano de consulta para resolver inquietudes acerca de las denuncias, investigaciones o cualquier asunto relacionado a la línea ética, o bien de temas éticos, así como proponer recomendaciones para las acciones de remediación conducentes que contribuyan a fomentar la cultura ética de la organización.
- Elevar acta o informe respecto de las decisiones tomadas con relación a los casos reportados por la línea ética o respecto de los conflictos de intereses reportados.

ATENCIÓN DE CONSULTAS

Cuando se tengan dudas sobre la forma de proceder frente a los lineamientos definidos en el Marco de Actuación de los Empleados en Protección S.A., Código de Conducta y Ética, Código de Buen Gobierno en temas como: manejo de información privilegiada, conflicto de intereses, inversiones personales, declaración de inversiones personales, y aceptación de regalos y favores, o similares, deberán solicitar al área de Cumplimiento Legal un concepto sobre la procedencia de determinada actuación, so pena de que se active el proceso disciplinario por incumplimiento de las políticas internas o la legislación colombiana.

El líder de Cumplimiento Legal notificará al Comité de Ética en el evento en que sea necesario activar el mismo.

Nombre del documento Política Línea Ética y Comité Ético.	Fecha de Actualización diciembre 2023
Versión de la política	V2 - 2023
Persona que elaboró el documento	Laura Porras Salazar – Analista de Cumplimiento Legal

Persona que revisó y aprobó el documento	Juan Felipe Moreno – Oficial de Cumplimiento
Modificaciones al documento:	<ul style="list-style-type: none">• Identificación de los diferentes canales de acceso a la línea ética.• Ampliación y explicación de las diversas conductas que pueden ser reportadas a través de la línea ética.• Inclusión del protocolo para la investigación de las denuncias.• Ajuste de las funciones del comité de ética.