

## Contenido

1	OBJETIVO .....	3
2	ALCANCE.....	3
3	GLOSARIO .....	3
4	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
5	DIRECTRICES GENERALES.....	3
5.1	CANALES DE DENUNCIAS.....	4
5.2	COMITÉS DE ÉTICA.....	4
5.2.1	Comité Receptor .....	4
5.2.2	Comité de Ética Unidad de Negocio .....	5
5.2.3	Comité de Ética Corporativo.....	5
5.2.4	Comité de Ética Junta Directiva.....	5
5.2.5	Comité Alternativo.....	6
5.2.6	Esquema de comités.....	6
5.3	RESPONSABILIDADES.....	6
5.3.1	Comité Receptor:.....	7
5.3.2	Comités de Ética: .....	7
5.4	CLASIFICACIÓN DE DENUNCIAS .....	8
5.5	CRITICIDAD DE LA DENUNCIA .....	9
5.6	GESTIÓN DE DENUNCIAS .....	10
5.6.1	Recepción de la denuncia .....	11
5.6.2	Clasificación y derivación de la denuncia .....	11
5.6.3	Tratamiento de la denuncia.....	12
5.6.4	Seguimiento de la denuncia .....	12
5.6.5	Cierre de la denuncia .....	12
5.6.6	Legajo de documentación.....	13
5.6.7	Reporte de denuncias.....	13
6.	REGISTROS.....	13
7	CONTROL DE CAMBIOS.....	14
8	CREACIÓN Y APROBACIÓN .....	14

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DENUNCIAS</b>		<b>Código:</b>	Código UN
			<b>Versión:</b>	2

9 ANEXO ..... 14

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DENUNCIAS</b>	<b>Código:</b>	Código UN
		<b>Versión:</b>	2

## 1 OBJETIVO

Describir la metodología para la recepción, clasificación, derivación e investigación de las denuncias recibidas por los canales establecidos por la compañía y así mismo establecer las responsabilidades de las partes que intervienen.

## 2 ALCANCE

El presente documento aplica a todos los empleados de la compañía y demás grupos de interés que requieran realizar una denuncia a través de los canales de comunicación dispuestos para este fin y a quienes integran los comités de ética.

## 3 GLOSARIO

- **Denuncia:** es el reporte de alguna situación irregular o sospechosa, contraria a la ética, la ley, principios, valores, normas o políticas establecidas en la empresa.
- **Canal de denuncia:** es una herramienta de comunicación operada por un externo que permite a toda persona que tenga relación con la empresa, reportar de manera anónima, confidencial y segura una denuncia.
- **Comité de ética:** es la máxima instancia del proceso de gestión de la ética en la empresa u organización.

## 4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Valores Corporativos.
- *Código interno unidad de negocio* - Código de Ética.
- *Código interno unidad de negocio* - Política para reportar denuncias

## 5 DIRECTRICES GENERALES

Las siguientes son las directrices generales para la gestión de una denuncia recibida a través de los canales de comunicación definidos por la compañía.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DENUNCIAS</b>	Código:	Código UN
		Versión:	2

## 5.1 CANALES DE DENUNCIAS

Los canales de denuncia establecidos por la compañía para reportar desviaciones al código de ética, valores corporativos, reglamento interno de trabajo y demás normas internas o a la ley, son los siguientes:

	<a href="http://www.resguarda.com/metalco">www.resguarda.com/metalco</a>
	<a href="mailto:etica.metalco@resguarda.com">etica.metalco@resguarda.com</a>
	Costa Rica: 0800-054-1046 El Salvador: 800-6988 Guatemala: 1-800-835-0393 Honduras: 800-2791-9047 Nicaragua: 001-800-2260469

Estos canales de denuncia son contratados a un proveedor de servicio especializado u operador externo para garantizar el anonimato, la confidencialidad y la seguridad de la denuncia y su fuente.

## 5.2 COMITÉS DE ÉTICA

La estructura, integrantes y responsabilidades de los diversos comités de ética para la recepción, clasificación, derivación, investigación y cierre de denuncias realizadas a través de los canales de comunicación definidos por la compañía son los siguientes:

### 5.2.1 Comité Receptor

También llamado Comité de Derivación, y es aquel comité encargado de recibir, clasificar, derivar, dar seguimiento y cerrar de manera diligente las denuncias que lleguen a través de los canales de comunicación establecidos por las unidades de negocio y de acuerdo con las directrices del presente documento. Este comité lo integran los siguientes funcionarios:

- Director Corporativo de Auditoría Interna, quien ejercerá como principal.
- Director Corporativo de Desarrollo Inmobiliario y Negocios, quien ejercerá como suplente.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DENUNCIAS</b>	Código:	Código UN
		Versión:	2

### 5.2.2 Comité de Ética Unidad de Negocio

Es aquel comité encargado de investigar de manera diligente las denuncias que le sean derivadas por el Comité Receptor o de Derivación y de acuerdo con las directrices del presente documento. Este comité será integrado por los siguientes funcionarios:

- Encargado de la administración de la unidad de negocio (gerente general o presidente ejecutivo)
- Encargado del área de talento humano (gerente, director o jefe).
- Miembro itinerante de cargo gerente, director, líder o jefe, según denuncia.

Cuando el tema objeto de denuncia esté relacionado con el área de Talento Humano, el miembro itinerante será el Director Corporativo de Talento Humano.

### 5.2.3 Comité de Ética Corporativo.

Es aquel comité encargado de investigar de manera diligente las denuncias que le sean derivadas por el Comité Receptor o de Derivación y de acuerdo con las directrices del presente documento. Dicho comité será integrado por los siguientes funcionarios:

- Presidente Corporativo.
- Directora Corporativa de Talento Humano.

El Comité de Ética Corporativo contará con un tercer miembro itinerante que será el presidente o gerente general de la unidad de negocio y para tratar las denuncias a sus directores de unidad o gerentes de área.

### 5.2.4 Comité de Ética Junta Directiva.

Es aquel comité encargado de investigar las denuncias que le sean derivadas por el Comité Receptor o de Derivación y de acuerdo con las directrices del presente documento. Dicho comité será integrado por los siguientes funcionarios:

- Miembro externo de Junta Directiva.
- Miembro interno de Junta Directiva.
- Miembro interno de Junta Directiva.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DENUNCIAS</b>	Código:	Código UN
		Versión:	2

### 5.2.5 Comité Alternativo.

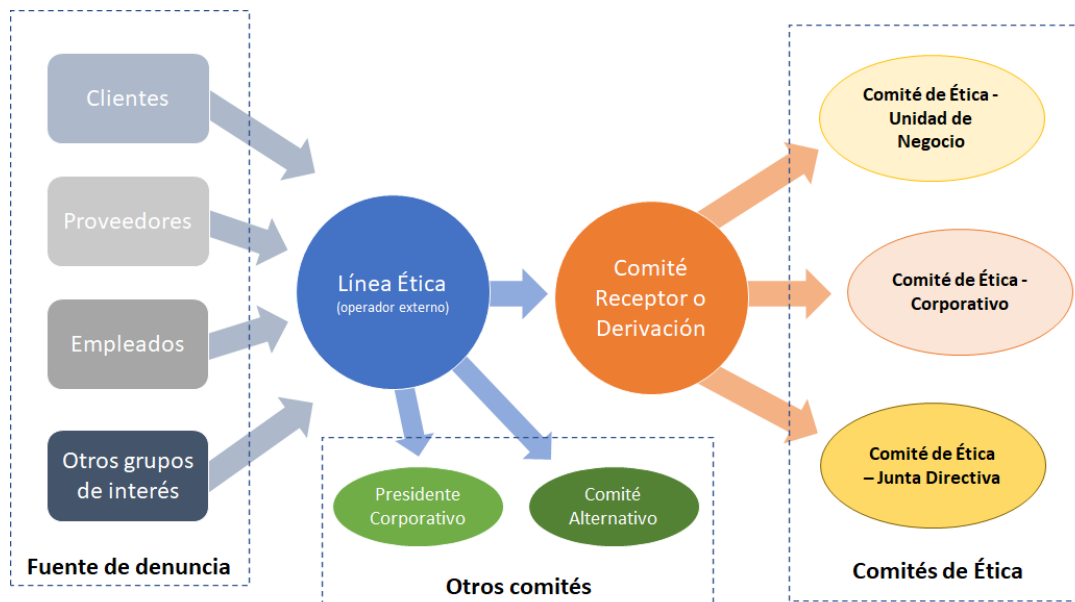
Es aquel comité encargado de investigar de manera diligente las denuncias asociadas con algún integrante del Comité Receptor. Dicho comité será integrado por un miembro externo o interno de la Junta Directiva.

En tales casos, el operador del canal de denuncia se pondrá en contacto con algún miembro del Comité Alternativo por vía telefónica o correo electrónico, evitando el uso de la plataforma a fin de garantizar la confidencialidad de la denuncia.

Por otro lado, las denuncias asociadas con algún miembro del Comité Alternativo serán remitidas al Presidente Corporativo.

### 5.2.6 Esquema de comités

El siguiente esquema, permite visualizar todos los comités mencionados.



## 5.3 RESPONSABILIDADES

Las siguientes son las responsabilidades del Comité Receptor y de los Comités de Ética:

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DENUNCIAS</b>	Código:	Código UN
		Versión:	2

### 5.3.1 Comité Receptor:

- a. Mantener la confidencialidad absoluta del hecho denunciado y su fuente.
- b. Atender la notificación de denuncias proveniente del operador del canal de denuncia.
- c. Determinar la criticidad y clasificación de la denuncia.
- d. Derivar la denuncia al correspondiente comité de ética.
- e. Hacer seguimiento de las denuncias derivadas y procurando que se cumplan con los tiempos de gestión establecidos.
- f. Monitorear periódicamente el manejo del canal de denuncias y el estado de las denuncias en cada Unidad de Negocio.
- g. Solicitar ampliación de información de los casos en los que se requiera información adicional por parte del denunciante.
- h. Revisar que la investigación y tratamiento realizado sean pertinentes.
- i. Realizar el cierre y archivo de la denuncia.
- j. Activar los comités de ética según el caso para denuncias que requieran una respuesta inmediata.
- k. Generar reportes e informes con destino al Comité Corporativo de Auditoría Interna.
- l. Solicitar actualizaciones de miembros al operador del canal de denuncia y debido a cambios organizacionales y previamente aprobados por Junta Directiva.

Los tiempos definidos para la derivación de las denuncias a los respectivos comités de ética y según su criticidad son los siguientes:

- Criticidad alta: 1 día hábil
- Criticidad media: 2 días hábiles
- Criticidad baja: 3 días hábiles

### 5.3.2 Comités de Ética:

- a. Mantener la confidencialidad absoluta del hecho comunicado y su fuente.
- b. Atender de manera diligente las denuncias derivadas por parte del comité receptor, cumpliendo con los plazos estipulados para la investigación de las denuncias y establecidos en el presente documento.
- c. Investigar y determinar la veracidad del hecho denunciado.
- d. Solicitar asistencia del Comité Receptor cuando sea necesario.
- e. Solicitar asistencia externa de especialistas cuando sea necesario.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DENUNCIAS</b>	<b>Código:</b>	Código UN
		<b>Versión:</b>	2

- f. Definir los planes de acción que considere necesarios para darle tratamiento al hecho denunciado de manera que éste no se repita.
- g. Informar periódicamente al Comité Receptor sobre el estado de la investigación, así como cualquier duda o evento que, por sus características, requiera ser comunicado en tiempo y forma.
- h. Registrar en acta cada reunión sostenida para el análisis y tratamiento de los casos, especificando fecha, lugar, participantes, temas abordados, compromisos y seguimiento de éstos.
- i. Durante la investigación, registrar en la plataforma de denuncias el seguimiento interno realizado al caso, adjuntando informes levantados y evidencias encontradas.
- j. Una vez terminada la investigación, registrar en la plataforma de denuncias el resumen del caso, la conclusión de la investigación, definir si la denuncia fue comprobada (si, no o parcialmente) y por último darle finalización.
- k. Gestionar el código de ética dentro de la compañía de manera que forme parte integral de la cultura organizacional.

Los tiempos definidos para hacer el levantamiento de la información, análisis del caso y definir planes de acción tratamiento, según la criticidad de la denuncia son:

- Criticidad alta: hasta 10 días hábiles.
- Criticidad media: hasta 15 días hábiles.
- Criticidad baja: hasta 20 días hábiles.

#### 5.4 CLASIFICACIÓN DE DENUNCIAS

Las denuncias recibidas a través de los canales mencionados se clasifican conforme al siguiente modelo:

CLASIFICACIÓN	DETALLE
<b>Fraude Económico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavado de dinero,</li> <li>• Robo de mercancías, bienes o valores</li> <li>• Gastos y compras no autorizados</li> </ul>
<b>Adulteración de información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adulteración de información contable, operativa o financiera</li> <li>• Adulteración de documentos legales</li> <li>• Elusión de controles internos</li> </ul>
<b>Acoso, discriminación y maltrato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actos en detrimento del género, etnia, nacionalidad, entre otros</li> </ul>
<b>Mal desempeño de empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abuso de poder</li> <li>• Amenaza</li> <li>• Favoritismo</li> <li>• Mal comportamiento</li> </ul>



	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DENUNCIAS</b>	Código:	Código UN
		Versión:	2

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento de normas o responsabilidades</li> </ul>
<b>Corrupción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soborno</li> <li>Acuerdo con proveedores o clientes</li> <li>Conflicto de interés</li> <li>Propinas y pagos indebidos</li> </ul>
<b>Mal uso de bienes o servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilización inapropiada de los bienes y servicios de la empresa</li> </ul>
<b>Sustracción de información interna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sustracción sin autorización de información reservada o confidencial de la empresa y para fines diferentes al laboral</li> </ul>
<b>Mejora de Procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidades de mejora</li> </ul>

## 5.5 CRITICIDAD DE LA DENUNCIA

Para determinar la criticidad de una denuncia recibida, se utiliza una matriz compuesta por dos variables:

- **Nivel de criticidad:** se refiere al nivel de gravedad o impacto de la denuncia. Está compuesto por tres (3) niveles que son bajo, medio y alto y su ponderación es del 33%, 66% y 100% respectivamente.
- **Factor de evaluación:** se refiere a los tipos de impacto de la denuncia y están determinados por los siguientes: nivel jerárquico, personas involucradas, impacto económico y repercusión. Cada factor tiene la misma ponderación (25%).

NIVEL DE CRITICIDAD		FACTOR DE EVALUACIÓN			
		Nivel Jerárquico	Personas involucradas	Impacto económico*	Repercusión
		25%	25%	25%	25%
<b>Bajo</b>	<b>33%</b>	Operadores y Técnicos	1	0	0
<b>Medio</b>	<b>66%</b>	Asistentes, Supervisores, Ingenieros, Profesionales	2	1. <= USD\$60,000 2. <= USD\$20,000 3. <= USD\$6,000	0
<b>Alto</b>	<b>100%</b>	Coordinadores, Jefes, Lideres, Directores, Vicepresidentes, Gerentes o Presidentes.	Mayor a 2	1. > USD\$60,000 2. > USD\$20,000 3. > USD\$6,000	Afecta la reputación o marca de la organización, o hay involucrado un miembro de cualquier grupo de interés externo.

* Niveles de impacto económico por empresa	
Grupo 1	Acesco Colombia y Metalco
Grupo 2	Aceros Cortados, Acesco Ecuador y Aceros Abonos Agro

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DENUNCIAS</b>	<b>Código:</b>	Código UN
		<b>Versión:</b>	2

Grupo 3	Acesco Panamá, Acesco Puerto Rico, Matecsa, Metalco El Salvador, Metalhond, Metalnic y Metalgasa.
---------	---

La intersección de cada variable de la matriz, es decir nivel de criticidad y factor de evaluación, contiene un descriptor que se compara con la denuncia recibida y aquellos que coincidan son seleccionados multiplicando las ponderaciones de las variables. La suma total de las multiplicaciones dará como resultado la criticidad total de la denuncia y de acuerdo con la siguiente tabla:

Criticidad	Puntaje
BAJO	Entre 0 y 33%
MEDIO	Entre 34% y 66%
ALTO	Entre 67% y 100%

La criticidad de la denuncia determinará los tiempos para su derivación a otros comités, el levantamiento de la información, análisis del caso y definir planes de acción, ya señalados en los numerales 5.3.1 y 5.3.2.

## 5.6 GESTIÓN DE DENUNCIAS

El siguiente gráfico, presenta de un modo esquemático y secuencial el proceso de gestión de denuncias, desde el momento de la recepción de una denuncia hasta su correspondiente cierre.



	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DENUNCIAS</b>	<b>Código:</b>	Código UN
		<b>Versión:</b>	2

### 5.6.1 Recepción de la denuncia

El proveedor del servicio u operador del canal de denuncias es quien recibe inicialmente las denuncias provenientes de los distintos grupos de interés, a través de los canales de comunicación habilitados para tal efecto.

Las denuncias luego son registradas para su visualización y reporte en una plataforma web que el proveedor del servicio u operador del canal de denuncias dispone. Inmediatamente éstas son comunicadas por correo electrónico al Comité Receptor, dentro de las 24 horas hábiles siguientes de haber sido reportadas por parte de los denunciantes.

### 5.6.2 Clasificación y derivación de la denuncia

Las denuncias son clasificadas por el Comité Receptor según el tipo de denuncia (ver numeral 5.4) y según su criticidad (ver numeral 5.5). Posteriormente son derivadas al correspondiente comité de ética en función de los sujetos de denuncia. En algunos casos el comité de ética requerirá elevar consulta interna a una jerarquía superior, por lo que se permitirá su escalonamiento y de acuerdo con la siguiente matriz.

Sujetos de denuncia	Derivación	Escalamiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operador, Técnico, Supervisor, Ingeniero, Profesional, Coordinador, Líder</li> </ul>	Comité de Ética Unidad de Negocio	Presidente Corporativo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General o Presidente Ejecutivo</li> <li>• Directores de Unidad o Gerentes de Área</li> <li>• Personal Corporativo (excepto Directores Corporativos)</li> </ul>	Comité de Ética Corporativo	Miembro de Junta Directiva
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente Corporativo</li> <li>• Vicepresidente Corporativo</li> <li>• Directores Corporativos de Negocio</li> <li>• Director Corporativo de Talento Humano</li> <li>• Director Corporativo de Auditoría Interna</li> </ul>	Comité de Ética Junta Directiva	N/A

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DENUNCIAS</b>	<b>Código:</b>	Código UN
		<b>Versión:</b>	2

### 5.6.3 Tratamiento de la denuncia

Una vez recibida la denuncia, el comité de ética procederá a realizar las siguientes acciones:

- a. Determinar las causas que dan origen a la denuncia.
- b. Determinar la veracidad de la denuncia.
- c. Requerir del apoyo del Comité Receptor o de especialistas externos en caso de necesidad.
- d. Diseñar un plan de trabajo de manera que evite que la situación reportada vuelva a repetirse.
- e. Ejecutar el plan de trabajo diseñado.
- f. Documentar los resultados de la investigación.
- g. Implementar los controles para evitar la repetición del evento.
- h. Plasmar los resultados de las investigaciones y remitirlo al comité Receptor de denuncias a través de la plataforma habilitada.

En caso de requerir contactar al denunciante, deberá realizarse a través de la plataforma suministrada por el operador del canal de denuncia y estará a cargo del Comité Receptor.

### 5.6.4 Seguimiento de la denuncia

El Comité Receptor deberá realizar una supervisión y monitoreo de las denuncias derivadas en forma mensual dejando evidencia de su seguimiento.

### 5.6.5 Cierre de la denuncia

El cierre final de las denuncias se ejecutará exclusivamente por el Comité Receptor, conforme las siguientes situaciones:

- Investigación finalizada y plan de acción pertinente.
- Ausencia de evidencia material o de veracidad para continuar con la investigación (desestimada).

Las causas de cada cierre deberán exponerse adecuadamente en los archivos o folders de cada denuncia y, asimismo, el cierre deberá estar adecuadamente aprobado en cada caso, por parte del Comité Receptor del canal de denuncias.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DENUNCIAS</b>	Código:	Código UN
		Versión:	2

### 5.6.6 Legajo de documentación

Como condición general, se deberá diseñar un archivo o folder en formato digital por cada evento reportado que será responsabilidad del Comité Receptor y que deberá ser almacenado en una carpeta de red que tenga copia de seguridad periódica.

En el documento para archivo deberá contener la siguiente información:

1. Resumen de la denuncia.
2. Área involucrada (en los casos de denuncias de nivel MEDIO y ALTO, no se debe consignar nombres de los involucrados en archivos de papel).
3. Plan de trabajo a realizar (Investigación).
4. Resultado del plan de trabajo.
5. Acciones derivadas del plan de trabajo y controles.
6. Material de soporte.

### 5.6.7 Reporte de denuncias

El esquema de reporte se realizará de la siguiente forma:

- Reporte del estado

Se presentará mensualmente un reporte al Comité de Auditoría Interna, informando el estado de denuncias conforme al tratamiento realizado durante ese período. Este contiene las denuncias dadas de altas durante el período, las que se encuentran en investigación, las desestimadas y cerradas.

- Reporte inmediato de denuncias

Sin perjuicio de lo expresado anteriormente, en caso de que las denuncias recibidas sean caracterizadas como de nivel ALTO, las mismas serán comunicadas en forma inmediata al Comité de Auditoría Interna.

## 6. REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Denuncia registrada en plataforma Resguarda	Comité Receptor	Indefinido	Comité Receptor

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DENUNCIAS</b>	Código:	Código UN
		Versión:	2

## 7 CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	MODIFICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1	Versión original del documento	Vicepresidente de Estrategia, Desarrollo & Innovación	02-abr-2018
2	Cambio de estructura documental e imagen corporativa, ampliación de los tiempos de respuesta, cambio en cargos y responsables, ajustes de redacción.	Junta Directiva	28-mar-2022

## 8 CREACIÓN Y APROBACIÓN

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Comité de Ética	Comité de Auditoría Interna Corporativa	Junta Directiva

## 9 ANEXO

Sin anexo.