


Versión: 1		GSGA-01
24/04/2020	GUÍA PARA REPORTE DE DENUNCIAS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS	Página 1 de 5

Carátula de los Documentos		
	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	TIPO DE DOCUMENTO	GUIA
	PROCESO	Gestión Antifraude
Elaborado	Nombre	Cargo
	Johnny Mendoza	Jefe del Dpto. de Auditoría y Cumplimiento
Revisado	Débora Angulo	Jefe Dpto. Jurídico
	John Montoya	Gerente Corporativo y Desarrollo Organizacional
Aprobado	Jesús García	Gerente General

<p>Versión: 1</p> <p>24/04/2020</p>	 <p>GUÍA PARA REPORTE DE DENUNCIAS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS</p>	<p>GSGA-01</p> <p>Página 2 de 5</p>
-------------------------------------	---	-------------------------------------

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. GUÍA PARA REPORTE DE DENUNCIAS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS	3
4. REGISTRO DE CAMBIOS	5

Versión: 1	 AGUAS DE CARTAGENA	GSGA-01
24/04/2020	GUÍA PARA REPORTE DE DENUNCIAS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS	Página 3 de 5

1. OBJETIVO

Este documento pretende servir de guía para las personas interesadas en realizar una denuncia, reporte o consulta a través de los canales de denuncias establecidos por ACUACAR en el marco del Sistema de Gestión Antifraude.

2. ALCANCE

Esta guía es aplicable para cualquier grupo de interés y partes interesadas de ACUACAR

3. GUÍA PARA REPORTE DE DENUNCIAS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

ACUACAR maneja de forma confidencial y gestiona debida y oportunamente los reportes de sospecha y de incidentes de fraudes reportados a través de los canales disponibles, brindando siempre protección a los denunciantes y honrando el compromiso de ACUACAR frente a la no represalias cuando se hacen reportes de buena fe. La identidad de socios de negocio (empleados, clientes/usuarios, proveedores/contratistas, accionistas) o de otras partes interesadas que reporten posibles actos de fraude, será protegida de acuerdo con lo establecido en el Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial y Política de Integridad Corporativa publicados en nuestra página www.acuacar.com. Si una de las partes interesadas de la empresa se entera de un posible incumplimiento o infracción de las referidas normativas, si tiene dudas si un posible comportamiento indebido o una posible infracción, o si desea aportar oportunidades de mejora al Sistema de Gestión Antifraude, puede presentar la correspondiente denuncia, consulta o sugerencia a través de los siguientes canales que están a su disposición:

- **Correo electrónico:** etica@acuacar.com
- **Correo físico:** Jefe Dpto. de Auditoría Interna y Cumplimiento. Edificio Chambacú, cra 13B-78 piso 2, sector Papayal, Torices, Cartagena de Indias, Bolívar.
- **Teléfono:** 6932770 ext. 251
- **Personal:** Jefe Dpto. de Auditoría Interna y Cumplimiento

Si usted desea hacer un **reporte en forma anónima**, hágalo a través de etica@acuacar.com

<p>Versión: 1</p> <p>24/04/2020</p>	 <p>GUÍA PARA REPORTE DE DENUNCIAS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS</p>	<p>GSGA-01</p> <p>Página 4 de 5</p>
-------------------------------------	---	-------------------------------------

El Jefe del Dpto. de Auditoría Interna y Cumplimiento será el único empleado de la empresa que tendrá acceso a la cuenta de correo ética@acuacar.com y se compromete a mantener la confidencialidad de la información recibida de acuerdo a lo establecido en la PIC.

Al realizar una denuncia o reporte de sospechas de incidentes de fraudes, se debe tener en cuenta lo siguiente, con el fin de permitir que el proceso de investigación pueda concluir sobre la denuncia o reporte realizado de manera favorable:

- Al suministrar la información o narrar los hechos, aporte toda la información que conozca, incluyendo documentación soporte en lo posible. Describa lo sucedido enumerando cada uno de los hechos: ¿QUÉ ocurrió?, ¿CÓMO ocurrió?, ¿CUÁNDO ocurrió?, ¿DÓNDE ocurrió?, ¿QUIÉN lo hizo?, ¿CON QUIÉN?
- En lo posible, adjunte pruebas o evidencia que soporten la denuncia o reporte
- En lo posible, deje un mecanismo para que se le pueda contactar durante la investigación, en caso de requerir más información sobre el caso y para que el denunciante también pueda hacer seguimiento al caso reportado. Si es una denuncia anónima, es posible establecer canales de comunicación anónimos (por ejemplo, un correo electrónico genérico)
- Realice la denuncia de manera objetiva y respetuosa.

Después de reportar un incidente de fraude, el denunciante debe seguir las siguientes instrucciones:

- No contactar directamente a la(s) persona(s) sospechosa(s) en un esfuerzo por determinar los hechos o solicitar la restitución.
- Permitir que la empresa realice la investigación. A las personas que reportan infracciones no se les permite adelantar sus propias investigaciones. Las investigaciones sobre supuestas infracciones podrían involucrar asuntos legales y comprometer su seguridad personal y, si usted actúa por cuenta propia, podría comprometer la integridad de la investigación.

EL detalle de estos reportes es analizado en el marco del Comité de Ética de ACUACAR para efecto de toma de decisiones, siempre salvaguardando la confidencialidad de la información y la protección del denunciante.

Versión: 1		GSGA-01
24/04/2020	GUÍA PARA REPORTE DE DENUNCIAS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS	Página 5 de 5

Condiciones de la denuncia

- El canal receptor y personas que hacen parte del Comité Ético garantizará el anonimato del denunciante y sancionará a quien tome represalias contra la persona que denuncia.
- El reporte debe ser canalizado únicamente a través de los canales de denuncia establecidos formalmente por ACUACAR. De lo contrario, ACUACAR no podrá garantizar el buen manejo de la información y podrá hasta desestimar la información recibida.

La atención de casos de irregularidades o sospechas, se llevarán a cabo respetando el debido proceso al que tenemos derecho todas las personas, a fin de evitar acusaciones erróneas o generar alertas que conlleven al ocultamiento de evidencias o daños a la reputación y el buen nombre.

4. REGISTRO DE CAMBIOS

N° de Versión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS / COMENTARIOS
1	2020/04/24	Creación