

PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE IRREGULARIDADES

Documento Interno
LC-PRO-2024-004

coface
FOR TRADE

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. Alcance y objetivos.....	3
1.2. Leyes y regulaciones.....	3
1.3. Principios fundamentales	4
2. ¿QUIÉN PUEDE INFORMAR?	4
3. ¿QUÉ INFORMAR?.....	5
3.1. Situaciones para reportar.....	5
3.2. Información para revelar	5
4. ¿CÓMO INFORMAR?.....	6
4.1. Selección del canal apropiado.....	6
Responsables de Compliance (sólo para empleados de Coface)	7
B. Canales públicos en línea.....	7
C. El Ombudsperson.....	7
D. Autoridades externas.....	7
4.2. Informe anónimo.....	7
4.3. Modalidades de recolección de denuncias.....	8
5. GOBERNANZA	9
5.1. Verificaciones preliminares	9
5.2. Manejo e investigaciones	9
B. Manejo por parte del Ombudsperson.....	10
5.3. Información del denunciante	11
5.4. Información de las otras personas objetivo.....	11
6. PROTECCIONES PARA DENUNCIANTES	12
6.1. Compromisos de confidencialidad e imparcialidad	12
6.2. Protección contra cualquier forma de represalia.....	12
7. CONTROLES INTERNOS.....	13
8. FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	13
9. RETENCIÓN DE REGISTROS.....	14
10. PROCEDIMIENTO FECHA DE VIGENCIA Y REVISIÓN	14
11. CONTROL DE CAMBIOS.....	17

1. INTRODUCCIÓN

Como empresa regulada, Compañía Francesa d'Assurance pour le Commerce Extérieur ("Coface") se compromete a operar de forma ética y de conformidad con las leyes/regulaciones aplicables. Coface promueve estándares de probidad e integridad para prevenir cualquier incidente o sospecha de incidentes y proteger a quienes denuncian faltas de conducta en el curso de sus actividades.

Coface y sus sucursales/subsidiarias (denominadas en adelante "Grupo Coface") imponen que las entidades del Grupo apliquen el mismo nivel de procesos de denuncia y protección.

Este documento se presentó a los consejos de trabajadores y debe leerse junto con los demás códigos de conducta y directrices de Coface, incluido el Código de Conducta y el Código Antisoborno.

1.1. Alcance y objetivos

El Procedimiento de Denuncia de Irregularidades se refiere a la denuncia de incidentes sospechosos o presuntos por parte de una persona física (en adelante, "el denunciante"), de buena fe y sin compensación financiera directa, sobre una violación de la ley, al Código de Conducta de Coface y/o una amenaza o un perjuicio al interés general (en adelante "denuncia de irregularidades").

La denuncia de irregularidades puede referirse, entre otros, al fraude, la corrupción, el lavado de dinero, la financiación del terrorismo, el incumplimiento de sanciones internacionales, el uso inapropiado de los recursos de la empresa, el conflicto de intereses, el uso de información privilegiada, las infracciones a las leyes de competencia y antimonopolio, la infracción de las leyes de protección de datos personales o conducta inapropiada en relación con los deberes legales de Coface hacia sus clientes y/o empleados.

El objetivo del Procedimiento de Denuncia de Irregularidades es que las denuncias se planteen de forma segura dentro del Grupo Coface y se gestionen adecuadamente, de modo que se puedan tomar las medidas adecuadas en el momento oportuno. Así mismo, describe los principios y directrices pertinentes para informar y gestionar incidentes sospechosos o presuntos.

1.2. Leyes y regulaciones

La regulación colombiana y aquellas que rigen a nivel de Grupo Coface exigen que se establezca un mecanismo interno de denuncia de irregularidades e

implemente un marco eficiente para fomentar la denuncia de cualquier práctica que deba prohibirse en las actividades comerciales.

1.3. Principios fundamentales

Los principios básicos del Procedimiento de Denuncia de Irregularidades son los siguientes:

- Los empleados de Coface y terceros pueden elegir entre varios canales de denuncia para informar incidentes presuntos o sospechosos;
- Los empleados de Coface y terceros que actúen de buena fe no deben, en ninguna circunstancia, estar sujetos a represalias por sus informes: deben estar protegidos y sus identidades deben permanecer confidenciales, en la medida de lo posible;
- Los incidentes sospechosos o presuntos notificados deben verificarse de manera adecuada y, si se confirman, Coface debe tomar todas las medidas necesarias para identificar las soluciones adecuadas;
- Se deben respetar los derechos básicos de cualquier persona implicada en los incidentes sospechosos o presuntos denunciados, garantizando al mismo tiempo que el Procedimiento de Denuncia de Irregularidades sea eficaz.

2. ¿QUIÉN PUEDE INFORMAR?

El Procedimiento de Denuncia de Irregularidades descrito aquí es accesible a todas las personas cuya relación con Coface se encuadra o se ha encuadrado en un marco profesional. Por lo tanto, puede ser utilizado por todos los empleados de Coface (incluidos aprendices, contratistas y subcontratistas, etc.), directores, gerentes, funcionarios y ejecutivos de todo el Grupo Coface (denominados en lo sucesivo “empleados de Coface”).

También podrá ser utilizado por cualquier persona externa que haya establecido cualquier tipo de relación profesional con Coface (denominados en adelante “terceros de Coface”). Esto también incluye, entre otros, clientes, intermediarios, proveedores y sus empleados, posibles nuevos empleados, antiguos empleados, etc.

Se anima a cualquier persona dispuesta a informar que tenga conocimiento personal del incidente presunto o sospechado a hacerlo, aunque la información no haya sido obtenida en el curso de sus actividades profesionales.

Se anima a los empleados de Coface a informar cualquier incidente sospechoso o presunto y también se les exige que cooperen en cualquier investigación oficial, auditoría o solicitud similar. Ningún empleado de Coface podrá utilizar su puesto para impedir que otro empleado de Coface ejerza sus derechos o cumpla con sus obligaciones como se indica anteriormente sin enfrentar posibles sanciones disciplinarias y procesos penales.

3. ¿QUÉ INFORMAR?

3.1. Situaciones para reportar

Los empleados de Coface y terceros tienen la posibilidad de informar cualquier incidente sospechoso o presunto que califique como denuncia de irregularidades. Esto incluye, entre otros, cualquiera de los siguientes:

- Delitos relacionados con los negocios (por ejemplo, lavado de dinero, financiación del terrorismo, robo, fraude, soborno, corrupción, etc.);
- Malas conductas de Recursos Humanos (acoso, intimidación, conflicto de interés, discriminación en el lugar de trabajo, poner en peligro la salud o la seguridad de cualquier persona, etc.);
- Otras violaciones del Código de Conducta de Coface u otras conductas poco éticas (violación de la confidencialidad del cliente, ocultamiento deliberado de irregularidades, etc.);
- Otros incumplimientos de leyes o reglamentos (por ejemplo, infracción de la ley de protección de datos).

El secreto profesional impuesto a los empleados de Coface y a terceros no es aplicable en el contexto de la denuncia de irregularidades. Sin embargo, ninguna denuncia puede levantar los secretos médicos, de la defensa nacional, las deliberaciones judiciales, la investigación judicial o el secreto profesional entre abogado y cliente.

3.2. Información para revelar

Los incidentes sospechosos o presuntos deben describirse con la mayor precisión posible. Los empleados de Coface o terceros deben especificar lo más claramente posible los siguientes elementos:

- Las circunstancias en que se descubrieron los hechos denunciados;
- Toda la información conocida sobre los hechos denunciados;

- o Cualquier documento u otra evidencia obtenida legalmente para respaldar las acusaciones;
- o La información necesaria para contactarlos de forma segura (cuando corresponda).

Se podrá solicitar información o documentos adicionales durante todo el proceso para facilitar futuras investigaciones.

4. ¿CÓMO INFORMAR?

4.1. Selección del canal apropiado

Los empleados de Coface o terceros tienen a su disposición diversos canales para abordar sus sospechas o presuntas incidencias, en función de lo que consideren más adecuado. Se invita a los empleados de Coface o a terceros a ponerse en contacto únicamente con estos diferentes canales para garantizar la eficiencia y la confidencialidad.

Corresponde al empleado de Coface o a un tercero elegir el canal más adecuado para comunicar las incidencias. Es responsabilidad del empleado de Coface o del tercero no divulgar ninguna información sobre la alerta y sus consecuencias fuera de los canales de recepción que aparecen a continuación, salvo en el caso de un interés legítimo para garantizar su confidencialidad y adecuada gestión.

Si el empleado de Coface contacta primero con su superior, directo o indirecto, este último deberá redirigirlo al canal adecuado, en estricta confidencialidad, si el incidente presunto o sospechado puede calificarse como denuncia de irregularidades. Como parte de sus obligaciones profesionales, el gestor también se compromete a no revelar ninguna información sobre la presentación de informes fuera de los canales adecuados definidos a continuación.

A. Canales de denuncia locales, regionales y grupales

Responsables de Recursos Humanos (sólo para empleados de Coface)

Todos los empleados de Coface pueden dirigirse a su punto de contacto de Recursos Humanos designado para abordar los incidentes sospechosos o presuntos. Se puede contactar al gerente de Recursos Humanos verbalmente por teléfono, por escrito a través de correo electrónico o físicamente en las instalaciones de Coface.

Responsables de Compliance (sólo para empleados de Coface)

Al igual que el gerente de Recursos Humanos, todos los empleados de Coface pueden comunicarse con su punto de contacto de Compliance designado, tal como se especifica en el organigrama disponible en WeConnect¹, a quien pueden dirigir los incidentes sospechosos o presuntos. Se puede contactar al Oficial de Cumplimiento verbalmente por teléfono, por escrito a través de correo electrónico o físicamente en las instalaciones de Coface.

B. Canales públicos en línea

Las direcciones de correo electrónico del Grupo whistleblowing@coface.com y local denunciairregularidades.colombia@coface.com se ponen a disposición de los empleados de Coface y de terceros en el sitio web público para abordar sus inquietudes.

C. El Ombudsperson

El Ombudsperson es un empleado de Coface encargado de recoger los incidentes sospechosos o presuntos y de intentar resolver las distintas situaciones, con el apoyo de los demás departamentos competentes de Coface. En esta calidad, el Ombudsperson actúa con total independencia, al margen de su propia jerarquía. El Ombudsperson tratará el asunto del denunciante con estricta confidencialidad, si este así lo solicita. Se puede contactar al Ombudsperson verbalmente por teléfono, por escrito en la dirección de correo electrónico ombuds@coface.com o físicamente en la sede de Coface.

D. Autoridades externas

En caso de peligro inminente y muy grave, los empleados de Coface o terceros pueden plantear sus inquietudes directamente a autoridades colombianas externas, dependiendo del tema, como se describe en el Anexo I.

4.2. Informe anónimo

Los empleados de Coface y terceros pueden enviar por escrito una alerta anónima si lo prefieren, ya que Coface prefiere recibirla a que no se le informe de ninguna inquietud.

Una denuncia se considera anónima cuando el denunciante se ha negado expresamente a facilitar sus datos de identidad (es decir, marcando la casilla "Sí,

¹ [Cumplimiento \(coface.com\)](http://coface.com)

deseo permanecer en el anonimato" en el formulario accesible en el sitio web público de Coface) o cuando no se ha facilitado ninguna identidad (es decir, cuando se recibe una carta/correo electrónico sin información sobre el remitente).

Sin embargo, Coface desaconseja este tipo de informes por los siguientes motivos:

- Coface se compromete firmemente a proteger a los denunciantes mediante este procedimiento, por lo que no debería haber ningún motivo para presentar una denuncia anónima;
- Las investigaciones posteriores podrían verse obstruidas si los investigadores no pueden ponerse en contacto con la persona que denuncia los incidentes presuntos o sospechosos para obtener claridad o solicitar más información;
- En determinadas jurisdicciones es posible que Coface no pueda investigar incidentes presuntos o sospechosos que hayan sido denunciados de forma anónima;
- Los empleados de Coface o terceros denunciantes de irregularidades denunciadas de forma anónima renuncian al derecho de información de los denunciantes: no se puede dar acuse de recibo ni comentarios sobre las medidas adoptadas para gestionar la alerta.

4.3. Modalidades de recolección de denuncias

En el caso de denuncias realizadas por empleados de Coface, la empresa se compromete a recopilar la información en el idioma utilizado por la entidad en la que se realiza la denuncia. Coface se compromete a recopilar informes de denuncia de irregularidades de conformidad con las leyes y regulaciones colombianas aplicables.

Para garantizar el seguimiento y la precisión, todas las denuncias verbales deben ser transcritas por escrito por el primer canal contactado. El denunciante tendrá la oportunidad de verificar, corregir y aprobar la transcripción de la conversación.

El denunciante también tiene la posibilidad de verificar y corregir su alerta cuando lo haga por escrito.

5. GOBERNANZA

5.1. Verificaciones preliminares

Las modalidades que se resumen a continuación se describen en detalle en el Procedimiento Operativo Estándar de Recolección y Tratamiento de Denuncias, al que el responsable de la recolección de denuncias puede consultar.

La alerta y el incidente presunto o sospechado deberán ser tratados con la máxima confidencialidad por todas las personas responsables o que de otro modo tengan conocimiento de lo denunciado.

Cada alerta es evaluada individualmente por el canal correspondiente con el que se contactó en primer lugar para determinar si se refiere a irregularidades cubiertas por este procedimiento y si la persona que ha planteado la alerta tenía capacidad para hacerlo.

Si la conclusión de las verificaciones preliminares es positiva, a menos que ello comprometa la confidencialidad de la identidad del empleado de Coface o de terceros o si han renunciado expresamente a este derecho (como en el caso de las denuncias anónimas), el empleado de Coface o el tercero que ha planteado la alerta recibirá un acuse de recibo dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la alerta.

La decisión es documentada en un registro de denuncias por el responsable de la recolección de las denuncias.

Si las verificaciones preliminares indican que la preocupación no tiene fundamento, o que no es un asunto que deba abordarse conforme a este procedimiento, se podrá cerrar en esta etapa. Tal decisión debe ser documentada en un registro de denuncias por el responsable y, en consecuencia, se informará a la persona que ha planteado la alerta. Dicha notificación deberá enviarse dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la alerta, ya que sirve como acuse de recibo y precisa el cierre del caso y su justificación.

5.2. Manejo e investigaciones

La gestión de la alerta depende del canal de recolección elegido inicialmente por el denunciante.

A. Escalada al Canal de Denuncia de Irregularidades

El denunciante se comunica inicialmente con su gerente de Recursos Humanos, su responsable de Compliance o un canal disponible públicamente.

En este caso, el primer canal contactado deriva el caso, ya sea que se cierre después de las verificaciones preliminares o no, al Canal de Denuncia de Irregularidades.

El Canal de Denuncia de Irregularidades está compuesto por un equipo de expertos: el secretario general del Grupo y los gerentes de Compliance y Recursos Humanos del Grupo, quienes tienen el conocimiento y la objetividad adecuados para determinar qué equipo llevará a cabo futuras investigaciones. El caso se asigna al equipo más adecuado para investigar dependiendo del asunto del que se trata.

El equipo designado llevará a cabo una investigación y determinará la veracidad de los hechos alegados, con base en elementos fácticos concretos recopilados durante estas investigaciones. En ese sentido, el equipo designado realizará entrevistas a empleados o terceros de Coface, testigos o presuntos autores y realizará revisiones de documentos, etc. Los resultados y conclusiones de la investigación deberán formalizarse en un informe que será transmitido al Canal de Denuncia de Irregularidades.

En caso de que las investigaciones realizadas demuestren que los hechos alegados son correctos, el Canal de Denuncia de Irregularidades determina colectivamente todas las medidas necesarias para corregir las prácticas inapropiadas (incluida la gestión de consecuencias) dentro de un plazo razonable.

B. Manejo por parte del Ombudsperson

Cuando el denunciante se pone en contacto inicialmente con el Ombudsperson de Coface, determina qué equipo específicamente designado llevará a cabo investigaciones futuras, además de las que ya lleva a cabo el Ombudsperson.

El Ombudsperson y/o el equipo específicamente designado a cargo llevarán a cabo una investigación y determinarán la veracidad de los hechos alegados, con base en elementos fácticos concretos recopilados durante estas investigaciones. En ese sentido, el Ombudsperson y/o el equipo designado realizará entrevistas a empleados de Coface o terceros, testigos o presuntos autores y realizará revisiones de documentos, etc. Los resultados y conclusiones de la investigación deberán formalizarse en un informe al Ombudsperson.

En caso de que las investigaciones realizadas demuestren que los hechos alegados son correctos, el Ombudsperson determina, si es necesario, las medidas correctivas necesarias con los directores involucrados para corregir las prácticas

inapropiadas (incluida la gestión de consecuencias) dentro de un plazo razonable.

Las investigaciones llevadas a cabo por el Ombudsperson y/o por el equipo específicamente designado como se detalla anteriormente sólo se implementan con el acuerdo previo del denunciante y se llevan a cabo con el más estricto respeto a la confidencialidad, en particular con respecto a la identidad del denunciante en todas las etapas del procedimiento.

5.3. Información del denunciante

El denunciante tiene derecho a la información durante toda la gestión de sus denuncias. En primer lugar, como se mencionó anteriormente², para garantizar que Coface haya recibido la alerta sobre el incidente sospechoso reportado y esté abordándolo, el denunciante recibe un acuse de recibo dentro de los siete (7) días hábiles posteriores a la alerta. El acuse de recibo especifica los próximos pasos y el momento previsto para el denunciante.

Como segundo paso, Coface proporcionará una respuesta por escrito, en la medida de lo legalmente posible, al denunciante dentro de los tres (3) meses siguientes al acuse de recibo de la alerta o, si ocurre mientras tanto, al cierre del caso. Esta retroalimentación incluye información sobre las medidas tomadas para evaluar la veracidad de las acusaciones, sobre las conclusiones de las investigaciones y, dado el caso, sobre las medidas tomadas para remediar las acciones denunciadas, así como la justificación de las medidas tomadas.

Finalmente, el denunciante es informado por escrito del cierre del caso cuando este se produzca.

5.4. Información de las otras personas objetivo

A los efectos de este procedimiento, las “otras personas objetivo” incluyen todas las personas cuyos datos personales se procesan durante las investigaciones de denuncia de irregularidades (por ejemplo, el presunto autor, los testigos, etc.).

De conformidad con la ley, las demás personas objetivo deberán ser informadas sobre los alegatos formalizados por el denunciante en un plazo razonable, que no excederá de un mes, así como sobre la forma de ejercer sus derechos de acceso y rectificación. Sin embargo, dicha información puede aplazarse cuando ponga en grave peligro las necesidades de la investigación (por ejemplo, si existe

²Ver párrafo 0 del Procedimiento.

el riesgo de destruir pruebas y siempre que se proteja en todo momento la confidencialidad de la identidad del denunciante y los detalles de las acusaciones).

6. PROTECCIONES PARA DENUNCIANTES

6.1. Compromisos de confidencialidad e imparcialidad

Coface se compromete a garantizar que todas las alertas se reciban, transmitan, procesen y archiven de manera imparcial y confidencial.

Imparcialidad significa que cada situación será manejada sin prejuicios, con total objetividad y por personas que no tienen ningún vínculo directo o indirecto con la situación reportada para evitar situaciones de conflicto de intereses.

La confidencialidad está garantizada, en primer lugar, por el hecho de que la identidad de los denunciantes será tratada de forma confidencial, desde la recepción de la denuncia hasta el final del período de conservación de los datos. Todos los empleados de Coface involucrados en el proceso de recopilación y manejo de alertas están capacitados y comprometidos personalmente a mantener una estricta confidencialidad sobre el contenido de cualquier denuncia de irregularidades, de acuerdo con la ley aplicable.

La información sobre el denunciante sólo podrá revelarse con su consentimiento expreso (a menos que la información se divulgue a las autoridades judiciales) a investigadores autorizados en la medida necesaria para llevar a cabo las investigaciones. Debe prestarse especial atención al derecho de las personas implicadas a ser oídas con las debidas garantías.

6.2. Protección contra cualquier forma de represalia

Cualquier empleado o tercero de Coface que denuncie una irregularidad o una sospecha de irregularidad, siempre que lo haga de buena fe y de conformidad con las disposiciones de este procedimiento, debe estar protegido contra cualquier acto de represalia, independientemente de que los hechos denunciados hayan o no demostrado tener razón. Por otra parte, Coface se reserva el derecho de imponer sanciones disciplinarias por cualquier abuso del sistema, caracterizado por una denuncia calumniosa hecha de mala fe.

A los efectos de este procedimiento, las "represalias" se definen como cualquier acción o amenaza de acción que sea injustamente perjudicial para el empleado de Coface o un tercero debido a su denuncia, incluso de forma indirecta. Esto incluye, entre otros, la terminación de la relación comercial (suspensión, despido, despido, extinción del contrato...), denegación de promoción profesional, traslado

impuesto o cambios en las condiciones laborales anteriores, medidas disciplinarias, trato desfavorable y daño a la reputación. Además, también están prohibidas todas las medidas ilegales, como el acoso, la discriminación, el trato injusto, etc.

Cualquier forma de represalia se considera un incumplimiento de los requisitos de lealtad y ética profesional del Código de Conducta. En tal caso, se pueden enfrentar sanciones disciplinarias y procesos penales. Cuando el denunciante considere que ha sido víctima de represalias o tenga buenas razones para creerlo, tiene derecho a presentar una queja ante los gerentes de Recursos Humanos o de Compliance del Grupo.

Además, en el caso de que se tomen con el tiempo medidas disciplinarias no relacionadas con la denuncia de irregularidades contra el denunciante, el gerente de Recursos Humanos garantiza que estas medidas disciplinarias no tienen ningún vínculo con la denuncia intensificada, no pueden considerarse medidas de represalia y están debidamente motivadas.

En caso de que el denunciante inicie un procedimiento judicial contra medidas de represalia, recaerá en la parte demandada la carga de la prueba de demostrar que las medidas en cuestión no fueron motivadas por la denuncia de incidentes presuntos o sospechosos.

En Colombia el denunciante también está protegido por la jurisdicción ordinaria sobre la base de la denuncia.

7. CONTROLES INTERNOS

Coface implementa controles adecuados para garantizar que el mecanismo de denuncia de irregularidades sea eficaz y eficiente. Los controles de nivel 1 y 2 deben llevarse a cabo de forma continua para garantizar la recopilación y el manejo adecuados de las denuncias intensificadas. Periódicamente, la calidad del sistema también es revisada por auditoría interna, como control de nivel 3, operando con protección de confidencialidad como se detalló anteriormente.

8. FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La formación es un elemento clave de la conciencia ética y contribuye a promover una sólida cultura de Compliance. De acuerdo con el Manual de Recursos Humanos y las leyes y reglamentos aplicables, todos los empleados de Coface reciben una formación obligatoria global periódica sobre el Código de Conducta y la Política Antisoborno de Coface, que incluye el mecanismo de denuncia de irregularidades.

Todos los nuevos empleados de Coface reciben esta formación dentro de los 30 días siguientes a su asignación.

Además, cualquier empleado de Coface encargado del proceso de recolección y atención de denuncias debe consultar el Procedimiento Operativo Estándar de Recolección y Tratamiento de Denuncias y debe estar sujeto a sesiones de formación específicas, en función de su cargo, misión o conocimientos.

De manera más general, el sistema de denuncia de irregularidades está sujeto a una comunicación anual en Coface, en la que se recuerda a los empleados de Coface las normas vigentes del grupo y los canales de denuncia. Los directivos de Coface reciben comunicación sobre el sistema de escalamiento.

Se han implementado indicadores clave de rendimiento específicos en relación con la denuncia de irregularidades y se presentan cinco veces al año a la alta dirección de Coface a través del Comité de Riesgo y Compliance del Grupo Coface (CRGCC) y al Comité de Riesgos de la Junta Directiva, información administrada por Grupo Coface con los datos de sus filiales.

9. RETENCIÓN DE REGISTROS

Todos los registros relacionados con denuncias deben conservarse de acuerdo con las leyes y regulaciones locales aplicables y deben ser fácilmente recuperables. Sin embargo, en el contexto de la denuncia de irregularidades, todos los archivos se anonimizan tan pronto como el conocimiento de la identidad del empleado de Coface o del tercero ya no es estrictamente necesario.

Como requisito mínimo de cinco (5) años, se deberán conservar los siguientes registros en formato electrónico o en papel:

- Registros relativos a la documentación, información sobre los incidentes presuntos o sospechados divulgados a los canales correspondientes;
- Registros relacionados con el manejo de alertas y medidas correctivas adoptadas por el Canal de Denuncia de Irregularidades;
- Registros relacionados con capacitaciones y comunicaciones.

Coface es responsable del procesamiento y protección de los datos recopilados en el contexto de las investigaciones de denuncia de irregularidades.

10. PROCEDIMIENTO FECHA DE VIGENCIA Y REVISIÓN

Estas reglas del Grupo entran en vigor de forma local cuando son compartidas estas instrucciones y será actualizado cada vez que se presente una actualización

normativa local o revisión por parte del Grupo. Este procedimiento debe ser revisado y aprobado, al menos cada dos años, por el director de Compliance del Grupo y cualquier modificación importante debe presentarse al secretario general del Grupo, y de forma local una vez se reciban instrucciones de Grupo y/o Región, o cuando la normativa local lo exija.

Este Procedimiento se distribuye de forma local y se pone en conocimiento con los miembros de la Junta Directiva, Comité de Prevención de Fraude y SLT.

ANEXOS

ANEXO I - INFORMACIÓN DE CANALES EXTERNOS

Aunque siempre se recomienda realizar una denuncia interna, para que la situación pueda gestionarse adecuadamente, tanto los empleados de Coface como terceros podrán utilizar directamente canales externos.

En Colombia las alertas éticas externas podrían dirigirse a diferentes autoridades según la naturaleza de la situación denunciada. Las autoridades externas incluyen, entre otras:

COLOMBIA		
Concepto	Autoridad	Contacto
Violaciones de la probidad, acusaciones de corrupción	Fiscalía General de la Nación	https://www.fiscalia.gov.co/colombia/menu-atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/
Servicios, productos y mercados financieros Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo	UIAF	https://reportes.uiaf.gov.co/reportesfsmcif64/Modules/Home/html/default.aspx
Seguridad y cumplimiento del producto	Superintendencia Financiera de Colombia	https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10110761/atencion-y-servicios-a-la-ciudadaniaatencion-al-ciudadanoformulario-solicitudes-y-pqrsf-10110761/
Protección al consumidor financiero	Defensor del Consumidor Financiero	www.legalcrc.com/coface/
Protección de la privacidad y datos personales, seguridad de redes y sistemas de información	Superintendencia de Industria y Comercio	https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias
Relaciones laborales individuales y colectivas, condiciones de trabajo.	Ministerio de Trabajo	https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias

Discriminaciones	Defensoría del Pueblo	https://www.defensoria.gov.co/orientacion-al-ciudadano#contactanos
------------------	-----------------------	---

El empleado de Coface o un tercero también puede realizar una alerta directamente a las autoridades judiciales.

11. CONTROL DE CAMBIOS

DETALLES DEL CONTROL			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Elaborado por:
1	01/01/2018	Creación del documento	Grupo Coface
2	01/07/2019	Actualización procesos y procedimientos	Grupo Coface
3	01/04/2023	Actualización en procesos y procedimientos	Grupo Coface
4	27/03/2024	Ajuste en datos locales, formato y codificación local	Legal & Compliance