



PROTOCOLO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

CMP-PRT-002

Documento Controlado

Versión:
001

Página 1 de 12

Creado o actualizado por:
Andrea Velásquez
Oficial de Cumplimiento

Fecha de creación:
20/03/2024

Aprobado por:
Marcelo Ramírez
Gerente General

Fecha de aprobación:
04/04/2024

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 DE LA COMPAÑÍA	3
1.2 OBJETIVO	3
1.3 ALCANCE	3
1.4 VIGENCIA	3
1.5 ORIENTACIÓN SOBRE DUDAS Y CONSULTAS	4
1.6 CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN	4
1.7 SANCIONES.....	4
1.8 MEJORA CONTINUA.....	5
2. DEFINICIONES	5
3. LINEAMIENTOS GENERALES	6
3.1 PRINCIPIOS RECTORES DEL PROTOCOLO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS	6
3.2 GARANTÍAS DEL PROTOCOLO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS.....	6
3.3 OBLIGACIÓN DE REPORTAR HECHOS IRREGULARES	7
3.4 MEDIOS PARA REALIZAR LA DENUNCIA	7
3.5 HECHOS IRREGULARES QUE SE DEBEN REPORTAR	7
3.6 FLUJO METODOLÓGICO	8
4. ETAPAS DE LA GESTIÓN DE DENUNCIAS	8
4.1 RECEPCIÓN DE LAS DENUNCIAS	8
4.2 EVALUACIÓN DE LAS DENUNCIAS	9
4.3 CONCLUSIÓN DE ADMISIÓN O INADMISIÓN DE LA DENUNCIA.....	10
5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE DENUNCIAS	10
6. CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN	11
7. CONTROL DE CAMBIOS.....	12
8. RESPONSABILIDADES EN EL DOCUMENTO.....	12

1. INTRODUCCIÓN

1.1 DE LA COMPAÑÍA

Agencia Marítima Global Marglobal S.A. (en adelante “Marglobal” o “la Compañía”), comprende que sus diferentes grupos de interés podrían conocer y denunciar la ocurrencia de conductas indebidas o incumplimientos al Código de Ética Empresarial y demás normativa que comprenda el Sistema de Cumplimiento Penal (en adelante “posibles hechos irregulares”), para lo cual necesita establecer lineamientos para una adecuada gestión de las denuncias recibidas, garantizando los principios de confianza, imparcialidad y protección de posibles represalias al denunciante.

1.2 OBJETIVO

El presente protocolo tiene como objetivo establecer los lineamientos para la recepción, evaluación y toma de decisiones sobre la denuncia de posibles hechos irregulares realizada por los diferentes grupos de interés de la Compañía.

Estos lineamientos permitirán a la Compañía gestionar de manera adecuada y oportuna las denuncias sobre posibles hechos irregulares, así como identificar debilidades en los controles de cumplimiento y realizar acciones de mejoras que permitan fortalecer la cultura de ética, integridad y cumplimiento, prevenir la probabilidad de ocurrencia de riesgos.

De igual manera, cumplir con el Artículo 49 – Responsabilidad de las personas jurídicas del Código Orgánico Integral Penal con relación a los requisitos mínimos que debe tener un sistema de integridad.

1.3 ALCANCE

El presente Protocolo de Gestión de Denuncias es de alcance a todos los Grupos de Interés de la Compañía, es decir a directivos, altos mandos, jefes, supervisores, colaboradores en general, socios comerciales (en adelante “grupos de interés”), que con su actuación podrían generar la responsabilidad penal de Compañía, causar un impacto económico y/o afectar su reputación.

La gestión de la denuncia comprende desde la recepción hasta la admisión o inadmisión a trámite de la denuncia.

En caso de, admitirse a trámite una denuncia para su investigación, se deberán seguir los lineamientos descritos en el Protocolo de Investigaciones Internas de Marglobal.

1.4 VIGENCIA

Este protocolo entra en vigor a partir de la fecha de publicación, con revisión de manera anual, a raíz de modificaciones normativas nacionales o locales, de las políticas o procedimientos de la Compañía que afecten los procesos aquí citados.

1.5 ORIENTACIÓN SOBRE DUDAS Y CONSULTAS

Para garantizar que se cumpla el objetivo de este protocolo, los directores, ejecutivos y colaboradores pueden formular observaciones o plantear inquietudes con relación a los lineamientos establecidos en este protocolo a través de:

- Su superior jerárquico.
- Al Oficial de Cumplimiento.
- Al correo denunciasagunsaec@marglobal.com

La Compañía entiende que el planteamiento de estas inquietudes puede servir para identificar posibles malas prácticas, lineamientos que no han sido comprendidos o medir si se ha cumplido con el objetivo de este protocolo.

1.6 CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El Oficial de Cumplimiento deberá conservar y proteger la información relacionada a cada una de las etapas del presente protocolo, así como la información y evidencias que pueda proporcionar el denunciante en el reporte de un posible hecho irregular.

La documentación que se encuentre archivada en respaldos físicos o electrónicos podrán permanecer en los archivos de la Compañía por un lapso de 7 años. Luego de este tiempo establecido, la Compañía podrá disponer su archivo según le convenga.

Toda documentación deberá tratarse con la más estricta confidencialidad del caso y deberá darse el uso adecuado de estos durante su uso o archivo.

1.7 SANCIONES

Cualquier incumplimiento a este protocolo puede tener consecuencias graves a nivel económico, comercial, legal y sobre todo reputacional para la Compañía.

En este sentido, los colaboradores se comprometen a cumplir de manera obligatoria con los lineamientos del presente protocolo. Los incumplimientos incluyen, pero no se limitarán a:

- El reporte de posibles hechos irregulares que carezcan de sustento, que contenga información falsa, o sea realizada con mala fe.
- Acciones de represalias contra alguna de las partes implicadas, incluyendo, pero no limitando a: despido, suspensión, cambio de funciones, procedimientos disciplinarios, obstrucción de ascenso, daño a la reputación, acoso, aislamiento, etc.
- Violación de la confidencialidad de los hechos reportados, identidad del denunciante, testigos, denunciado y/o cualquier otra información con carácter de confidencial en materia de este protocolo.
- Incumplimiento de la normativa local e internacional con relación a la protección de los datos personales de las partes implicadas.

En caso de verificarse estos u otros incumplimientos al presente Protocolo, se aplicarán las sanciones y acciones correctivas, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

1.8 MEJORA CONTINUA

En Agencia Marítima Global Marglobal S.A. alineados con la mejora continua de nuestros Sistemas de Gestión, nos comprometemos con la actualización, evolución de los principios establecidos en este Protocolo, así como todas las políticas, normativas, reglamentos y demás documentos internos.

2. DEFINICIONES

a. COLABORADORES:

Es aquel director, ejecutivo, trabajador indefinido o temporal, así como cualquier persona que se encuentre sometida a la autoridad o control de la Compañía, sea cual sea la modalidad bajo la cual haya sido contratado.

b. SOCIO COMERCIAL:

Aquellas personas naturales o jurídicas vinculadas a Marglobal por un interés económico o comercial recíproco, incluyendo, pero no limitando a los clientes, socios de operaciones conjuntas (joint venture), proveedores, contratistas, subcontratista, agentes, distribuidores, intermediarios, inversores, entre otros.

c. HECHO IRREGULAR:

Son, para los efectos del presente documento, delitos tipificados en el Código Orgánico Integral Penal o incumplimientos al Código de Conducta Empresarial y demás normativa que comprenda el Sistema de Ética y Cumplimiento.

d. DENUNCIA:

Acción de poner en conocimiento de la Compañía a través de los medios habilitados alerta o directamente al superior jerárquico u Oficial de Cumplimiento, la ocurrencia de posibles hechos irregulares cometidos por colaboradores o socios comerciales.

e. DENUNCIANTE:

Colaborador o socio comercial que reporta la ocurrencia de posibles hechos irregulares.

f. MEDIOS DE DENUNCIA:

Medios habilitados por Marglobal a través del cual el denunciante puede realizar la ocurrencia de un posible hecho irregular.

g. REPRESALIAS:

Acto u omisión bajo amenaza, propuesto o real, directo o indirecto que pueda resultar en daño de un denunciante u otra parte interesada, relacionado con la denuncia de un posible hecho irregular.

3. LINEAMIENTOS GENERALES

3.1 PRINCIPIOS RECTORES DEL PROTOCOLO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

CONFIANZA

Todos quiénes se encuentren vinculados en la gestión de la denuncia, incluyendo la Gerencia General, deberán implementar acciones que permitan a los grupos de interés tener la confianza y valor para denunciar la ocurrencia de un posible hecho irregular.

La gestión de una denuncia deberá desarrollarse de forma objetiva para garantizar la confianza de los procedimientos del presente protocolo.

IMPARCIALIDAD

Todos quiénes se encuentren vinculados en la gestión de la denuncia deberán actuar en todo momento con neutralidad, objetividad, equidad, independencia y honestidad con el objetivo de no beneficiar o perjudicar a alguna de las partes implicadas, por lo que no deberán:

- Tener prejuicios o ideas previas sobre alguna de las partes implicadas.
- Tener un interés directo o indirecto en un resultado concreto de la gestión de una denuncia.
- Estar sujetas a diversos factores que le impidan actuar con objetividad y de forma justa en la gestión de una denuncia.

La persona que tenga un conflicto de interés o considere que de alguna forma puede verse comprometida su imparcialidad, deberá comunicarlo de forma oportuna con el fin de salvaguardar la gestión objetiva de una denuncia.

PROTECCIÓN CONTRA REPRESALIAS

La Compañía deberá garantizar la protección del denunciante contra posibles amenazas, sanciones o represalias por la denuncia de un posible hecho irregular, de buena fe, incluso cuando los hechos no puedan ser comprobados o admitidos a investigación.

3.2 GARANTÍAS DEL PROTOCOLO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

CONFIDENCIALIDAD

Todos quiénes se encuentren vinculados en la gestión de la denuncia deberán guardar absoluta confidencialidad de la información obtenida en el reporte de un posible hecho irregular, sobre todo la identidad del denunciante y denunciado.

Así como proteger la información que sea recopilada para la evaluación inicial de la denuncia, con el objetivo de evitar su uso indebido.

PROTECCIÓN DE DATOS

Todos quiénes se encuentren vinculados en la gestión de la denuncia deberán tratar los datos que se conocieren en el marco de una denuncia con escrupuloso respeto y en cumplimiento con la normativa local e internacional con relación a la Protección de Datos Personales.

ANONIMATO

La Compañía brindará confianza al denunciante para reportar un posible hecho irregular que podría estar ocurriendo en las actividades de Marglobal, permitiendo el reporte de denuncias de forma anónima.

3.3 OBLIGACIÓN DE REPORTAR HECHOS IRREGULARES

La persona que tenga conocimiento o sospecha de la ocurrencia de un hecho irregular o un incumplimiento al Código de Conducta Empresarial, Política Anticorrupción y/o cualquier otra normativa interna, deberá reportarlo a través de los medios destinados para realizar una denuncia.

La obligación de reportar hechos irregulares se realizará en cumplimiento del art. 49 numeral 9 del Código Orgánico Integral Penal con relación a la *obligación de informar al Oficial de Cumplimiento sobre posibles riesgos o incumplimientos*, así como al art. 422.1 en el cual se menciona lo siguiente:

“Todo ciudadano que en el desempeño de su actividad, conociere de la comisión de un presunto delito de obstrucción de la justicia, peculado, enriquecimiento ilícito, cohecho, concusión, tráfico de influencias, oferta de tráfico de influencias, testaferrismo, sobrepagos en contratación pública, lavado de activos, asociación ilícita, delincuencia organizada; actos de corrupción en el sector privado, acoso sexual, abuso sexual y demás delitos contra la integridad sexual y reproductiva, en especial cuando las víctimas sean niños, niñas y adolescentes, denunciará dichos actos de manera inmediata a las autoridades competentes.

Los nombres, apellidos y demás datos de identidad del denunciante serán considerados información reservada, debiendo protegerse esta información por parte de las instituciones responsables y así garantizar la protección de la identidad de la persona que denuncia.”

3.4 MEDIOS PARA REALIZAR LA DENUNCIA

Los colaboradores o socios comerciales que en el ejercicio de sus funciones tenga conocimiento de la ocurrencia de un posible hecho irregular, podrá reportarlo a través de los siguientes medios de denuncias:

- Correo electrónico: denunciasagunsaec@marglobal.com
- Llamar al número: (04) 3710-888 Ext. 112
- Directamente a su superior jerárquico
- Directamente al Oficial de Cumplimiento

3.5 HECHOS IRREGULARES QUE SE DEBEN REPORTAR

A través de los medios de denuncia, los colaboradores o socios comercial podrán reportar los siguientes hechos irregulares:

- Incumplimientos a alguna de las normas de conducta establecidas, como, por ejemplo, pero no limitado a:
 - Código de Ética Empresarial
 - Política Anticorrupción
- Situaciones de conductas indebidas o delitos, como, pero no limitado a:
 - Delincuencia Organizada
 - Lavado de Activos
 - Acoso moral y/o sexual
 - Trabajos forzados u obligatorios
 - Discriminación laboral
 - Divulgación de información personal
 - No afiliación al Seguro Social

3.6 FLUJO METODOLÓGICO

La Gestión de la denuncia se compone de tres etapas, de acuerdo con el siguiente detalle:



4. ETAPAS DE LA GESTIÓN DE DENUNCIAS

4.1 RECEPCIÓN DE LAS DENUNCIAS

La Compañía realizará la recepción de la denuncia sobre un posible hecho irregular de la siguiente manera:

Medios de Denuncias:

Las denuncias recibidas a través de los medios habilitados para el reporte de posibles hechos irregulares, serán receptadas por el Oficial de Cumplimiento, quién analizará y decidirá si procede la investigación interna.

Directa:

Adicionalmente, los colaboradores tendrán la facultad de denunciar de forma verbal de la siguiente manera:

- A su superior jerárquico quién será el responsable de guiarlo y asesorarlo con respecto a la denuncia, para que sea canalizada a través de los medios habilitados para este fin. El superior jerárquico podrá recomendar al colaborador ponerse en contacto para más información y/o guía con el Oficial de Cumplimiento para comunicarle la denuncia.
- Si el superior jerárquico es el autor o está relacionado con la situación objeto de denuncia, se deberá de alertar directamente al Oficial de Cumplimiento.

4.2 EVALUACIÓN DE LAS DENUNCIAS

Una vez que la denuncia es recibida a través de cualquiera de los medios disponibles, se iniciará la evaluación de esta, de la siguiente manera:

- a. Cuando el Oficial de Cumplimiento, en el desarrollo de sus funciones, descubra o sea notificado sobre situaciones que pudieran suponer un posible hecho irregular, deberá realizar un análisis preliminar de la situación con el objetivo de:
 - Evaluar que los posibles hechos irregulares constituyan un comportamiento ilícito, delictivo o que suponga un incumplimiento de las normas y controles contenidos en el Código de Ética Empresarial, Política Anticorrupción o si estas constituyen un delito que podría devenir en la responsabilidad penal de la Compañía.
 - Identificar a las partes involucradas: colaboradores, socios comerciales u otros terceros verificando la existencia de estos últimos y su conexión con la Compañía.
 - Existencia de un histórico de conducta con actitudes semejantes.

Luego de analizado preliminarmente los posibles hechos irregulares y teniendo una base de su credibilidad y/o de prueba, el Oficial de Cumplimiento convocará a los miembros del Comité de Cumplimiento a sesionar para realizar el análisis de valoración de la denuncia y la toma de decisión acerca de las acciones a seguir. El Comité de Cumplimiento está conformado por: Gerencia General, Gerencia Financiera – Administrativa, Gerencia de Recursos Humanos y Oficial de Cumplimiento.

El Comité de Cumplimiento procederá, mediante sesión, a analizar el contenido de la denuncia, comprobando lo siguiente:

- Que la denuncia contenga la siguiente información mínima:
 - Identidad del denunciante y medios de contacto, en caso de no ser anónima la denuncia.
 - Identidad del denunciado, si es que se conoce el responsable del hecho.
 - Descripción lo más detallada posible de los hechos.

- Indicios o pruebas sobre los que se basa la información.
- Que los hechos descritos pueden ser constitutivos de un comportamiento ilícito, delictivo o que suponga un incumplimiento del Código de Ética Empresarial, Política Anticorrupción u otra normativa que comprenda el Sistema de Cumplimiento Penal.
- Que los hechos descritos tienen una mínima base de credibilidad y/o de prueba de que no se trata de una mera valoración subjetiva del denunciante, carente de indicio o base alguna de veracidad.

En el caso de que falte alguno de los requisitos previstos en la sección anterior, y de ser posible, se requerirá al denunciante que en un plazo razonable lo subsane para que se pueda completar la correcta evaluación de la denuncia.

El Comité de Cumplimiento podrá disponer el archivo de la denuncia si luego de transcurrido el plazo, el denunciante no cumple con subsanar su denuncia, salvo causa debidamente justificada.

4.3 CONCLUSIÓN DE ADMISIÓN O INADMISIÓN DE LA DENUNCIA

DENUNCIAS NO ADMITIDAS

El Comité de Cumplimiento podrá no admitir a trámite la denuncia en los siguientes casos:

- a. Cuando no se refieran a incumplimientos del Código de Ética Empresarial, Política Anticorrupción o a delitos tipificados en el Código Orgánico Integral Penal.
- b. Cuando los posibles hechos irregulares se consideren falsos o maliciosos.
- c. Los posibles hechos irregulares ya estén siendo investigados por otra denuncia, sin perjuicio de poder incluir en la investigación los nuevos hechos reportados cuando contengan información adicional relevante para los hechos investigados.
- d. Los posibles hechos irregulares se refieran a otros hechos e involucren a las mismas personas sobre los cuales se hubiera investigado y resuelto en una anterior investigación.
- e. No se aporte o facilite el más mínimo sustento probatorio que permita al Comité de Cumplimiento verificar su credibilidad.

Cuando una denuncia no sea admitida se descartará la misma dando contestación al denunciante y adicionalmente se comunicará la decisión fundamentada al Oficial de Cumplimiento para su archivo.

DENUNCIAS ADMITIDAS

Cuando la denuncia sea admitida, se comunicará al denunciante del inicio de la investigación de acuerdo con el Protocolo de Investigaciones Internas de Marglobal.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE DENUNCIAS

El Oficial de Cumplimiento evaluará la efectividad de los lineamientos del presente protocolo con el objetivo de garantizar la gestión efectiva de las denuncias recibidas a través de indicadores que consideren, pero no limitando a, los siguientes puntos:

- Cantidad de denuncias recibidas.
- Naturaleza de las denuncias.

- Tiempo necesario para acusar recibido al denunciante.
- Tiempo necesario para considerar la admisión a trámite de una denuncia.
- Conocimiento, confianza de los grupos de interés sobre los medios de denuncias y lineamientos del presente protocolo.
- Retroalimentación de los denunciantes.
- Cantidad de denuncias admitidas a trámite frente a las que no.
- Cantidad de denuncias con información deliberadamente falsa.
- Cantidad de denuncias no consideradas en alcance del presente protocolo.

Para evaluar la gestión de las denuncias, el Oficial de Cumplimiento podrá utilizar las siguientes fuentes de información:

- Denuncias recibidas.
- Denuncias admitidas a trámite.
- Encuestas a colaboradores o socios comerciales.
- Análisis de indicadores.
- Otra información disponible.

6. CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN

La Compañía a través del Oficial de Cumplimiento comunicará y capacitará los lineamientos del presente protocolo a los grupos de interés de la Compañía con el objetivo de garantizar su correcta aplicación, así como el buen uso de los medios de denuncia, considerando los lineamientos establecidos en la Política de Comunicación, Capacitación y Sensibilización.

CAPACITACIÓN

El Oficial de Cumplimiento deberá abordar en las capacitaciones contenidos que permita a los grupos de interés conocer al menos, pero no limitando a, lo siguiente:

- Cómo reconocer un posible hecho irregular.
- Cómo pueden realizar la denuncia de un posible hecho irregular.
- A quién deberían reportarlo.
- A quién pueden realizar una consulta en caso de dudas.
- El impacto de no denunciar un posible hecho irregular.
- Sanciones en caso de incumplimiento del presente protocolo.

De igual manera deberá capacitar a quienes se encuentren vinculados en la gestión de una denuncia al menos, pero no limitando a, lo siguiente:

- Hechos irregulares en alcance del presente protocolo.
- Qué es y que no es un posible hecho irregular.
- Procesos que existen para asegurar los principios rectores del presente protocolo.
- Qué es la confidencialidad, su importancia y cómo mantenerla.
- Qué son las represalias y como prevenirlas.
- Cómo evaluar las denuncias.
- Sanciones en caso de incumplimiento del presente protocolo.

COMUNICACIÓN

La Compañía comunicará a sus grupos de interés los lineamientos del presente protocolo a través de los medios y formas establecidos en la Política de Capacitación, Comunicación y Sensibilización.

La Gerencia General comunicará un mensaje que asegure la confianza sobre la correcta gestión de las denuncias que realicen, sobre todo cuando esta implique a sus superiores jerárquicos.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción de los cambios	Versión	Aprobado por
20/03/2024	Creación del documento	001	Gerente General

8. RESPONSABILIDADES EN EL DOCUMENTO

Elaborado por:	Aprobado por:
Nombre: Andrea Velásquez	Nombre: Marcelo Ramírez
Cargo: Oficial de Cumplimiento	Cargo: Gerente General
Fecha: 20/03/2024	Fecha: 04/04/2024
Firma: 	Firma: 