

Procedimiento de Gestión de Denuncias



Denunciante

Envía denuncia a través de los canales disponibles:

- ✉ Correo
- 🌐 Portal web
- 👤 Presencial

Resolución disponible para el denunciante

Plataforma de Denuncias

Recibe antecedentes

Notifica recepción de nuevo reporte

Equipo de cumplimiento

Analiza antecedentes

Toma contacto con denunciante

¿Es una denuncia?

NO

SÍ

¿Hay hechos a investigar?

SÍ

Se abre investigación

Comité de ética / Equipo de investigación / Otros

Se forma equipo de investigación

Análisis del caso

Recopilación de evidencia

Se genera reporte investigación

Comité de ética

Reporte al comité de ética

Evaluación de medidas, sanciones y comunicación

Carga "cierre" de reporte al sistema

RE-DR-HSSEQ-SF01

Procedimiento de Denuncias





Tabla de contenido

Tabla de Contenido Presentación

1. Generalidades
 - 1.1. Objetivo
 - 1.2. Alcance
2. Uso Responsable del Canal de Denuncias
3. Sin Represalias para el Denunciante
4. Elementos Basicos que debe Contener el Reporte y/o Denuncia
5. Vias de Denuncia Disponibles
6. Etapas del Proceso de Gestión de Denuncias Recibidas
 - 6.1. Recepción
 - 6.2. Análisis Preliminar
 - 6.3. Investigación
 - 6.4. Resolución y Reporte
7. Evaluación de Medidas
8. Sanción y Comunicación
9. Archivo
10. Anexos
 - 10.1. Listado de Delitos
 - 10.2. Matriz de Derivación

Carta Aprobatoria
Registro de Revisiones
Lista de Páginas Efectivas
Lista de Distribución
Glosario de Términos y Abreviaturas



Presentación

Este documento muestra de forma clara y coherente la estructura del Sistema de Gestión Integral de Aerosan en el que, a través de la interacción de los procesos y el mejoramiento continuo de los estándares de Calidad, Seguridad Aeroportuaria, Seguridad Operacional y Ambiental, incrementamos la satisfacción del cliente y los resultados de la Compañía.

Cualquier modificación propuesta a este documento, requiere autorización del proceso Gestión Integral - Calidad y posterior aprobación del Gerente General de la Compañía.

USUARIOS DEL MANUAL

Este Documento está dirigido a todos los Colaboradores que intervienen en el Sistema de Gestión Integral de Aerosan.

El documento es propiedad de Aerosan y es suministrado por ella en calidad de préstamo o como parte de la dotación a las entidades y personas directamente relacionadas con el Sistema de Gestión Integral (en adelante SGI) de la Compañía, y en tal virtud, es intransferible a cualquier título sin autorización previa del proceso Gestión Integral - Calidad. Consecuentemente, la reproducción del mismo o entrega a terceros sin autorización previa de este Proceso está prohibida. Aerosan, se reserva los Derechos de Autor. El proceso de Gestión Integral - Calidad se reserva el derecho de solicitar la devolución de este Manual cuando así lo estime conveniente.

Cada persona o Proceso a la que sea asignado un ejemplar del documento es responsable de su buen uso y de mantenerlo debidamente actualizado. Toda actualización se deberá efectuar a la primera oportunidad y se deberá registrar en la hoja de registro de revisiones. Las solicitudes de copias de revisiones, así como cualquier corrección, aclaración, dudas e inquietudes sobre el manual y su contenido pueden ser dirigidas a:

Aerosan
Gestión Integral - Calidad
e-mail: sgi@aerosan.com

DOCUMENTO ELECTRÓNICO VALIDO, COPIA EN PAPEL SOLO REFERENCIA.

1. Generalidades

1.1. OBJETIVO

El presente documento tiene por objetivo establecer un procedimiento para la recepción, análisis, investigación, resolución y cierre de las denuncias recibidas, a través de los canales o vías que la Compañía ha puesto a disposición, relacionadas con irregularidades, incumplimientos y/o transgresiones a los valores corporativos y principios éticos, establecidos en el Código de Ética, directrices y controles establecidos en el sistema de Cumplimiento, y en general a cualquier normativa interna de la compañía y/o violaciones a las leyes vigentes en cada uno de los territorios en que se mantienen operaciones y/o negocios, incluyendo aquellas que puedan significar la posible comisión de delitos; además de cualquier acción u omisión que ponga en riesgo la integridad corporativa de Aerosan SAS.

Aerosan SAS ha adoptado el presente procedimiento para recibir, analizar, investigar y actuar, siempre que así

corresponda, cada denuncia recibida de sus trabajadores, clientes, proveedores, accionistas y terceros. Para todas las denuncias recibidas, se asegura un análisis independiente, y sin represalias para el denunciante, manteniendo la confidencialidad de los hechos denunciados; y el anonimato, si así optare el denunciante. Todo ello, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder al denunciante y las Compañías.

Se establece, además, que este procedimiento junto al Canal de Denuncia propiamente tal, forma parte fundamental del Sistema de Gestión Integral de Ética y Cumplimiento, el que se complementa con el Código de Ética, el modelo de Cumplimiento, y el Programa de Difusión y Capacitación, herramientas que se relacionan e interactúan entre sí a través de políticas, protocolos y procedimientos que la Compañía ha diseñado e implementado en su ámbito de Prevención.

1.2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a Aerosan SAS en el alcance de nuestro Sistema de Gestión Integral de Ética y Cumplimiento, y que se acogen a este procedimiento para la atención de sus denuncias (Anexo 3 independientemente del país en que estén establecidas; y de la división de negocio a la que pertenecen.

Este procedimiento opera para todas las denuncias recibidas por las vías dispuestas para canalizar reportes de denuncias (especificadas en el Anexo 3" de este mismo documento), sean éstas recibidas de parte de clientes, proveedores, accionistas, directores o de trabajadores, sean éstos directos o indirectos con carácter indefinido, temporal o subcontratista.

Se excluyen de este procedimiento las temáticas, en orden a la legislación vigente, que requieran un protocolo o procedimiento especial, en que los requerimientos de investigación establecidos por ley, sean distintos a las pautas aquí establecidas; tanto para su recepción como para su tratamiento y formalidades, tales como las que se establecen en los reglamentos internos de cada estación, y/o documentos de similares características.

2. Uso responsable del Canal de Denuncias

Es de nuestro real interés que todos quienes hagan uso de esta herramienta (Canal de Denuncias), denuncien de buena fe. Por lo que se considerará una violación al presente procedimiento, eventualmente sancionable según las normas legales vigentes y los reglamentos internos de la empresa, la presentación de una acusación falsa con conocimiento de dicha falsedad, o realizada con dolo o con el solo objeto de perjudicar a algún trabajador o tercero, o la imagen y reputación de la compañía. Por tal razón, se solicita a todos los usuarios, el uso responsable de las vías dispuestas como Canal de Denuncias.

Para facilitar el cumplimiento de la obligación que tienen los trabajadores de denunciar los hechos, conductas o circunstancias que a su juicio puedan constituir una irregularidad, así como la oportuna investigación y análisis de la denuncia, su reporte debe cumplir con los elementos básicos requeridos para que el mismo, sea considerado y de paso a la etapa de "Recepción" y "Análisis Preliminar". Se solicita entregar voluntariamente todos los antecedentes que el denunciante considere oportunos para un acabado análisis de la denuncia.

NO SE DARÁ LUGAR A REPORTES FALSOS O MALICIOSOS Y SE TOMARÁN ACCIONES DISCIPLINARIAS CUANDO ESTO OCURRA, SEGÚN CORRESPONDA.

3. Sin represalias para el denunciante

La Compañía, a través de este procedimiento, manifiesta como base del Sistema Integral de Ética y Cumplimiento, rechazar cualquier represalia o medida discriminatoria que pudiere adoptar la Compañía, contra el trabajador que realice una denuncia de buena fe y bajo los parámetros de este procedimiento.

Por tanto, la Compañía no tomará represalias, ni permitirá que cualquier otra persona o grupo de personas lo haga, contra quien que haya formulado una denuncia por los canales habilitados en la Compañía; y que hubiera obrado de buena fe respetando este procedimiento.

CUALQUIER REPRESALIA SERÁ MOTIVO DE INVESTIGACIÓN.



5. Vías de denuncia disponibles

4. Elementos básicos que debe contener el reporte y/o denuncia

Todo reporte y/o denuncia deberá contener, como requisito fundamental para su análisis y eficacia, un detalle completo y preciso de los hechos y circunstancias que constituyen la conducta irregular o situación objeto de la misma, de la o las personas involucradas, y de la Compañía objeto de la denuncia.

Dicho reporte, deberá contener como mínimo:

- Identificación del denunciante como “anónimo” o “nominativo” (nombre y apellidos; y datos de contacto válidos, (dirección de correo electrónico y/o teléfono de contacto), si así lo optare. Se reitera que es un derecho para el denunciante mantener su anonimato, garantizando confidencialidad de la denuncia.
- Indicar el tipo de denuncia que realizará, según listado disponible en la plataforma (Listado de Tipo de Denuncias en “Anexo 3”).
- Indicar si identifica a las personas involucradas en el hecho o incidente a que se refiere la denuncia y aportar los antecedentes requeridos (fechas, nombres, y/o entidades involucradas).
- Aportar todos los antecedentes en su conocimiento relacionadas con la denuncia que pudiesen contribuir a su análisis e investigación
- Aportar todo el material o evidencias de las que disponga relacionado con la denuncia, tales como archivos, documentos, videos, fotos, correos electrónicos, mensajes, entre otros.

El sistema cuenta con tres vías de reporte y/o denuncia:

PLATAFORMA WEB

Accediendo desde:

- Página web corporativa
- Intranet corporativa y/o de cada filial, en el banner: “Canal de Denuncias”.

E-MAIL

Dirigido al correo electrónico: denuncias@aerosan.com

Ambas vías, de administración centralizada a través del proceso de cumplimiento de AEROSAN, quienes efectúan el análisis preliminar del reporte recibido, informan al Comité de Ética los hechos denunciados, y derivan la denuncia recibida, según definiciones establecidas en la Matriz de Derivación de Denuncias, según empresa/evento denunciado.

Es preciso, hacer presente que siempre se establece al interior de la compañía, la posibilidad de realizar su denuncia en forma directa y presencial, si así lo optare el denunciante. En este sentido, puede dirigir su reporte a:

- Comité de ética Corporativo, conformado por:
 - » Gerencia General
 - » Gerencia de RRHH y HSEQ
 - » Gerencia Administrativa y Financiero
 - » Gerencia Operacional
 - » Subgerencia HSEQ
 - » Encargado de Cumplimiento/Oficial de cumplimiento
- Su jefatura directa.

Todos los anteriores, se obligan a reportar centralizadamente los eventos denunciados, para someter dicho reporte a los estándares definidos en este Procedimiento

REPORTE INTERNO DE OPERACIONES INUSUALES

La compañía cuenta con el formato Reporte Interno de Operaciones Inusuales como uno de los mecanismos para reportar toda operación que los colaboradores consideren como inusual, este reporte debe enviarse al encargado de Cumplimiento, el comité de ética o al jefe directo vía correo, se entiende como operación inusual cualquier actividad que se sale de los parámetros normales establecidos dentro de cada procedimiento la responsabilidad de reportar es de toda la compañía.

La compañía cuenta con mecanismos para apoyar a los colaboradores en la identificación de señales de alerta y posible reporte de operaciones inusuales, cualquier inquietud se podrá consultar con el encargado de cumplimiento o el comité de ética.

El contenido del reporte de Operaciones Inusuales es el siguiente:

- Cuerpo del correo: deberá contener una descripción general de lo sucedido.
- Asunto: reporte interno de operación inusual / fecha del hecho / lugar de referencia.
- Destinatarios:
 - » Jefe directo
 - » Encargado de cumplimiento
 - » Comité de ética
- Adjuntos:
 - » Formato FT-HSSEQ-SF01, diligenciado en su totalidad
 - » Se deberá adjuntar, archivos, imágenes o videos que respalden el reporte interno de operaciones inusuales.
 - » Toda operación inusual reportada por cualquiera de estos medios, debe ser canalizada a través del Encargado de cumplimiento o comité de ética, quien ingresara la denuncia al canal de denuncias, para someter dicho reporte a los estándares definidos en este procedimiento.

6. Etapas del proceso de gestión de denuncias recibidas

6.1. RECEPCIÓN

Una vez recibida una denuncia por cualquiera de los medios establecidos en este procedimiento, el equipo de cumplimiento de AEROSAN, toman conocimiento de los hechos y comienza la etapa de revisión y validación de antecedentes, tanto del contenido y eventos denunciados, como de la revisión de elementos mínimos requeridos. En paralelo, a través de la vía utilizada para formular la denuncia, se toma contacto preliminar con el Denunciante (manteniendo el anonimato si hubiere optado por dicha modalidad), para agradecer el reporte, solicitar mayores antecedentes o para solicitar que los antecedentes omitidos para el entendimiento canal de la denuncia sean suministrados.

Las denuncias recibidas vía e-mail o presenciales, deben ser canalizadas por medio de la plataforma si estas llegan a cualquier integrante del comité de ética, este puede cargarlas directamente e informar al equipo de Cumplimiento, quien se encarga de entregar el código de la denuncia y clave de acceso que entrega el sistema, no teniendo acceso otros terceros a dicha información, al ingresar un reporte, la Plataforma web, asigna un Código de Denuncia y una clave, con la cual el Denunciante podrá revisar el estado de su reporte en cualquier medio que llegue, se debe canalizar por medio de la plataforma.

Tenga en cuenta que en caso de que la denuncia y/o reporte corresponda a una Operación inusual el equipo de cumplimiento realiza el registro en el formato Control de reportes internos y externos, le asignara un consecutivo (primer dígito es el consecutivo, el segundo y tercero es el mes, y los dos últimos el año) y diligenciará los campos que están consignados en este. Posteriormente con la documentación adjunta que envió el colaborador o reportante se abrirá un file.

En esta etapa se considera un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción para la validación de los antecedentes aportados y la recepción de nueva información, si procediera. PLAZO MÁXIMO DE 5 DÍAS HÁBILES

6.2. ANÁLISIS PRELIMINAR

Una vez finalizada la etapa anterior, se inicia el análisis preliminar de los hechos denunciados, más la inspección y análisis crítico de las evidencias aportadas para confirmar la verosimilitud de la denuncia.

En esta etapa, se comparten los antecedentes de la denuncia y el análisis preliminar con el Comité de Ética

Corporativa, el que está compuesto por los titulares en los cargos de Gerencia General, Gerencia de RRHH y HSEQ, Gerencia operacional, Gerencia Administrativo y Financiero, Subgerente HSEQ y Encargado Cumplimiento/Oficial de cumplimiento de Aerosan S.A.S. En esta misma etapa, se deriva la denuncia según la Matriz de Derivación definida, según la empresa; y el tipo de denuncia de que se trate el reporte (ámbito laboral, legal, delitos, fraude, implicancia en el Modelo de Cumplimiento, operación inusual, etc.).

El plazo máximo de esta etapa es de 10 días hábiles, siendo el objetivo de la misma la determinación del curso de la denuncia esto es, si es “Desestimada” por inverosímil o incompleta, en el sentido de no contar con elementos mínimos que permitan continuar con una investigación, o si se da curso a una “Investigación”, reuniendo los requisitos necesarios para ello.

Si la denuncia es “Desestimada”, se debe plasmar en el Control de reportes internos y externos las razones por las cuales dicho reporte fue desestimado. En paralelo, se deja constancia en la Plataforma Web de gestión de denuncias, a través de la bitácora y se cierra el reporte. PLAZO MÁXIMO DE 10 DÍAS HÁBILES.

6.3. INVESTIGACIÓN

Esta etapa marca el inicio de la realización de una “Investigación” propiamente tal según la definición realizada en la etapa anterior. Dicha investigación, se rige por los lineamientos de Investigación de Denuncias, establecidos por la compañía para llevar a cabo para el desarrollo de una investigación. La investigación es ejecutada por el Comité de ética, según sea el caso; dicho proceso puede ser apoyado con consultoría externa, si procede.

Si la denuncia corresponde a una operación inusual el procedimiento de análisis del reporte es el siguiente:

1. Verificar si en la base de datos se encuentra la contra parte, se corrobora que tenga todos los documentos actualizados y a que asociado de negocio pertenece, para proceder a identificar los siguientes aspectos:
 - El tiempo de vinculación con la compañía
 - Clase de servicios o vinculación tiene con la compañía, en caso de ser cliente si es un beneficiario final.
 - Clase de servicios o productos aparecen registrados en los documentos
 - Transacciones y el monto usual de sus operaciones con la compañía (monitoreo transaccional).

- Si es PEP.
 - Si se han presentado casos que resaltan en el historial de la contraparte.
 - Si está registrado como reportado en listas restrictivas o vinculantes.
 - El nivel de riesgo que presenta según la matriz correspondiente.
2. Recopilar, verificar y analizar toda la información del caso como:
 - Soportes de la operación
 - Fecha de la operación
 - Hora de la operación
 - Área- Lugar
 - Línea del tiempo o marco cronológico del hecho
 - Los hechos, y si esto se ajustan a algún delito fuente del LA/FT.
 3. Verificar que personal (sea externo o interno) tiene conocimiento del caso, incluyendo información acerca de algún requerimiento de autoridades competentes, si se cuenta con información externa de trascendencia es decir si el caso se presentó en prensa o si aparece alguna información adicional en internet.
 4. Analizar si la operación requería de explicación alguna, en caso de ser así, se deberá analizar la justificación de la inusualidad que dio la parte implicada y los soportes que anexo en caso de haberlo hecho.
 5. Validar cuál fue la señal de alerta que se identificó para el caso y el riesgo que representa.
 6. Validar cual es la tipología que más se acomoda al acontecimiento, las características de esta junto con las similitudes y diferencias que presenta.
 7. Verificar con la información recolectada de la contraparte y la información del caso si se identifica algo adicional que sea inusual.
 8. Hacer un análisis de los canales de distribución y productos relacionados con la operación.
 9. Registrar la información del caso después del análisis y posteriormente analizar si se presentó por deficiencia en algún control, política o procedimiento o si se han presentado casos similares en la compañía, en caso de ser así se deben tomar medidas.
 10. Mantener informada al Comité de ética y determinar con ellos:

- Si es necesario realizar una visita comercial con una lista de chequeo y guion preparado,
- Si se mantiene la relación laboral con la parte involucrada, y en caso de que no especificar los motivos de la decisión
- Si se reporta ante la entidad competente de prevención en delitos como un Reporte de Operación sospechosa

En el evento que no se encuentre precedente hacer el reporte de la operación sospechosa, se archiva la documentación justificada junto con el correspondiente reporte y análisis, dejando constancia de las razones por las que no se considera operación sospechosa sujeta de reporte a las autoridades competentes.

El proceso de investigación general de denuncias es confidencial y se mantendrá en estricta reserva, salvo excepción legal. El proceso, garantiza acceso directo e irrestricto a la información, con el objetivo de:

- Coordinar y efectuar la realización de diligencias de investigación específicas
- Solicitar y revisar información para la ejecución de la investigación.
- Efectuar las indagaciones y entrevistas que sean requeridas.
- Facilitar el monitoreo del Modelo de Cumplimiento, y determinar las actividades de control, políticas o lineamientos vulnerados.

En todas las actividades del proceso de investigación se observan las facultades y atribuciones que la ley reconoce a las personas jurídicas de derecho privado, en este ámbito, cuidando no realizar actuaciones que se encuentran reservadas a la policía y/o a las autoridades competentes, fuera del alcance de la Compañía. Se puede contar con asesoría de asesores externos, si procede. PLAZO MÁXIMO DE 30 DÍAS HÁBILES

La Compañía respetará en todo momento los derechos fundamentales de los trabajadores y garantizará al denunciado la posibilidad de ser oído y de realizar sus descargos. Se notificará al denunciado, del inicio de un procedimiento de investigación siempre y cuando dicha notificación no obstaculice la recopilación de información para el proceso investigativo. En casos graves, en que existan circunstancias que indiquen la participación en un delito, se podrá proceder sin notificación alguna remitiendo directamente los antecedentes a la autoridad competente.

Si durante la investigación de la denuncia, se ve involucrado directa o indirectamente cualquiera de los responsables asignados en la investigación, o alguno de los miembros del Comité de Ética, éste deberá abstenerse y marginarse del proceso de investigación y resolución, informando oportunamente a los miembros del Comité de Ética.

El curso de la investigación es monitoreado por el Comité de Ética, y se emite un "Reporte de Investigación". El plazo máximo para esta etapa es de 30 días hábiles.

Cabe hacer presente, que denuncias del tipo Acoso Sexual y Acoso Laboral, se rigen por su propio procedimiento de investigación especial, el que se encuentra detallado en los reglamentos internos de cada estación. Por lo que todas las denuncias que se reciben, relativas a esta materia, a través del Canal de Denuncias, son direccionadas al área de Recursos Humanos, para su curso de acción. Sin embargo, al margen de lo anteriormente indicado, todas las denuncias recibidas por esta vía y derivadas, en relación a dichas temáticas, son cerradas con el reporte de investigación respectivo, e informadas en los reportes centralizados al Comité de Ética.

6.4. RESOLUCIÓN Y REPORTE

El resultado de la investigación es evacuado en un "reporte de Investigación", el cual es emitido por el equipo investigador y analizado por el Comité de Ética, en sus sesiones ordinarias de carácter trimestral, o en sesión especial, si el caso así lo requiere.

El reporte debe contener, a lo menos:

- Descripción de la denuncia recibida.
- Procedimientos realizados durante la investigación
- Resultados obtenidos
- Establecimiento de sanciones, si procede o recomendaciones para su imposición.
- Medidas correctivas y acciones preventivas para potenciales riesgos identificados.

Si el resultado de la Investigación, es aprobado por el Comité

de Ética, la denuncia se da por "Cerrada" y se establece el curso de la sanción, si procede. En paralelo, se cierra el reporte en la Plataforma Web de Gestión de Denuncias. Si el Comité de Ética, lo considera pertinente y en la medida que no afecte derechos de los involucrados o terceros, se enviará una breve respuesta al denunciante, indicando que la investigación finalizó y cuáles son las principales conclusiones y medidas adoptadas, con las consideraciones legales y de confidencialidad relacionadas.

Por el contrario, si el resultado no es aprobado, el Comité de Ética, podrá solicitar mayores antecedentes, ampliar la investigación y sus plazos, o plantear una nueva línea de investigación, con o sin apoyo externo.

Adicionalmente, el Comité de Ética, tras la aprobación del resultado de la investigación, y si amerita, podrá considerar instruir a quién corresponda, adoptar cualquier medida correctiva adicional a las recomendaciones propuestas por el responsable de la investigación.

En esta fase, el Comité de Ética determinará, según sea el caso, y en especial sobre aquellas que revistan la potencial comisión de algún tipo de delito, la necesidad de iniciar las acciones legales que correspondan.

Si como resultado de la investigación, se confirma la existencia de la comisión de un delito, en el ámbito y alcance de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica, la compañía comunicará los antecedentes a la institución reguladora o fiscalizadora pertinente. Este proceso será llevado a cabo por la Gerencia General con el apoyo de los asesores legales que se requieran para llevar adelante dichas acciones.



AEROSAN
GROUND HANDLING SERVICES

5. Vías de denuncia disponibles

IMPORTANTE: La Compañía, podrá aplicar medidas disciplinarias ante el incumplimiento de su normativa interna, políticas, procedimientos, reglamentos, protocolo y directrices de su Programa de Cumplimiento.

7. Evaluación de medidas

En cuanto a las medidas disciplinarias a considerar tras los resultados y las distintas aristas que puede tomar la investigación de una denuncia al interior de la Compañía, el Comité de Ética evalúa las posibles sanciones que estime adecuadas para cada caso. La Compañía, podrá aplicar medidas disciplinarias ante el incumplimiento de su normativa interna, políticas, procedimientos, reglamentos, protocolo y directrices de su Programa de Cumplimiento, dentro del marco que la Ley Laboral y las condiciones contractuales lo autoricen.

Cuando el involucrado sea un tercero, se estará sujeto a lo dispuesto en la normativa legal vigente y a lo establecido en el contrato respectivo.

Para la aplicación de una sanción, se utilizarán como criterios, sin que esta enumeración sea taxativa:

- El tipo de falta cometida
- La proporcionalidad o gravedad de la misma
- El perjuicio irrogado
- Las normas legales vigentes y normas contractuales vulneradas
- Las personas o áreas involucradas.
- La reiteración de la conducta o su continuidad en el tiempo.

Para ello, tratándose de trabajadores de la compañía, se aplicará el sistema de sanciones establecido por la Ley Laboral y los reglamentos internos, códigos, protocolos y cláusulas contractuales, pudiendo imponer la terminación del contrato de trabajo de manera disciplinaria, si procediera.

8. Sanción y comunicación

Establecida la sanción, el Comité evaluará la conveniencia de efectuar una comunicación abierta de los hechos a la Compañía, así como también de las medidas disciplinarias adoptadas.

Del mismo modo, el Comité de Ética, comunicará, sobre la sanción y proceso disciplinario a él o los involucrados, en la forma que estime conveniente y establezca la ley.

En paralelo, se evaluarán las medidas de mejora a incorporar en las actividades, procesos y/o procedimientos vigentes para evitar que situaciones irregulares como las que hubieren sido objeto de sanción vuelvan a ocurrir, velando siempre por el cumplimiento de la ley y los principios y valores éticos declarados por la Compañía.

9. Archivo

El Comité de Ética mantendrá un registro de las denuncias recibidas, las investigaciones realizadas, las sanciones adoptadas o en su caso, los motivos de cierre y archivo de la denuncia, todo ello bajo estricta reserva, mediante las vías que estime pertinente.

10. Anexos

10.1. LISTADO DE DELITOS

Clasificación	Descripción
Soborno Transnacional	Es el acto el acto en virtud del cual, una persona jurídica, por medio de sus Empleados, administradores, Asociados, Contratistas o Sociedades Subordinadas, da, ofrece o promete a un servidor público extranjero, de manera directa o indirecta: (i) sumas de dinero, (u) objetos de valor pecuniario o (iii) cualquier beneficio o utilidad a cambio de que dicho servidor público realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con sus funciones y en relación con un negocio o transacción internacional.
Lavado de activos y sus delitos fuentes.	Cualquier acto tendiente a ocultar el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas que provienen de hechos delictivos, o actividad ilícita catalogada como delito fuente del lavado de activos
Financiamiento al terrorismo	Solicitar o proveer fondos con la finalidad de ser utilizados en la comisión de delitos terroristas.
Receptación	Tener, a cualquier título, especies hurtadas conociendo su origen ilícito.
Negociación incompatible	Tomar un interés indebido sobre un patrimonio ajeno, incumpliendo deberes legales, en cualquier negociación o actuación.
Cohecho entre particulares	Solicitar, aceptar o recibir, en el ejercicio de un cargo en el sector privado, dinero u otro beneficio como contrapartida de actuar o abstenerse con infracción a sus deberes.
Apropiación indebida	Apropiarse o distraer dinero, o cualquiera otra cosa mueble recibida, que produzca obligación de devolverla.
Administración desleal	Causar un perjuicio en la administración de un patrimonio ajeno, ejerciendo abusivamente facultades o actuando indebidamente.
Contaminación de aguas	Introducir en cualquier cuerpo de agua, sea por imprudencia o mera negligencia, un agente contaminante, químico, biológico o físico que cause daño a los recursos.
Libre competencia	Prohíbe determinados acuerdos entre competidores que tengan por objeto, entre otros, fijar precios o condiciones de comercialización, limitar la producción, asignarse zonas o cuotas de mercado, excluir competidores o afectar el resultado de procesos de licitación.
Respeto a las personas	Comete una infracción quien realice actos de agresión u hostigamiento, maltrato, humillación, insinuación (es) de carácter sexual no consentido por quien lo recibe, discriminación por aspectos raciales, religiosos, sexo, edad, nacionalidad y estado civil; y cualquier otro acto de la misma naturaleza.
Atención y regalos	Recibir o entregar regalos o atenciones que puedan originar conflictos de interés o falta de imparcialidad.
Conflicto de interés	Comete esta infracción quien, participando en la toma de la decisión y a sabiendas de detentar alguna posición que le dificulte desempeñarse con independencia y objetividad en sus funciones, realice un acto que no resguarda la imparcialidad en la toma de decisiones, perjudicando los intereses de la Compañía en beneficio propio o de terceros.
Delitos contra la administración pública	Malas conductas que llevan al detrimento del patrimonio del Estado, como el peculado, la concusión, cohecho, la celebración indebida de contratos, el tráfico de influencias o el prevaricato u ofrecer en dar a un empleado público un beneficio económico, en provecho de éste o de un tercero, para que realice acciones u omisiones indebidas.
Delitos contra el sistema financiero	Malas conductas como Utilización indebida de fondos captados del público, Captación Masiva y Habitual de dinero que afecten directamente el sistema financiero del país del reporte
Otros principios éticos	Toda conducta contraria a los principios contenidos en el Código de Ética de Copec, tales como: defraudaciones, protección de los sistemas de información y comunicación, resguardo de la Información, exactitud de cuentas, registros y presentación de información contable, defensa de la propiedad intelectual.

10.2. MATRIZ DE DERIVACIÓN

Matriz de Derivación de Denuncias			
#	"Listado de Infracciones y/o Irregularidades (Listado según temáticas tratadas en el Código de Ética.)"	Evaluación Inicial	Revisión para proceso de investigación
		"Evaluación denuncia Recibida (Desestimada o Abrir Proceso de Investigación)"	1ra Derivada
2	Lavado de activos, financiamiento al terrorismo	Proceso Cumplimiento (Subgerencia HSEQ- Oficial de cumplimiento)	Comité de ética / Equipo de Investigación/ Otros
3	Receptación	Proceso Cumplimiento (Subgerencia HSEQ- Oficial de cumplimiento)	Comité de ética / Equipo de Investigación/ Otros
3	Receptación	Proceso Cumplimiento (Subgerencia HSEQ- Oficial de cumplimiento)	Comité de ética / Equipo de Investigación/ Otros
4	Conflicto de interés o negociación incompatible	Proceso Cumplimiento (Subgerencia HSEQ- Oficial de cumplimiento)	Comité de ética / Equipo de Investigación/ Otros
5	Conductas anticompetitivas	Proceso Cumplimiento (Subgerencia HSEQ- Oficial de cumplimiento)	Comité de ética / Equipo de Investigación/ Otros
6	Uso inadecuado de recursos y activos de la Compañía o Administración desleal	Proceso Cumplimiento (Subgerencia HSEQ- Oficial de cumplimiento)	Comité de ética / Equipo de Investigación/ Otros
7	Uso inadecuado de información	Proceso Cumplimiento (Subgerencia HSEQ- Oficial de cumplimiento)	Comité de ética / Equipo de Investigación/ Otros
8	Regalos, Invitaciones y Hospitalidades	Proceso Cumplimiento (Subgerencia HSEQ- Oficial de cumplimiento)	Comité de ética / Equipo de Investigación/ Otros
9	Vulneración de controles y políticas	Proceso Cumplimiento (Subgerencia HSEQ- Oficial de cumplimiento)	Comité de ética / Equipo de Investigación/ Otros
10	Acoso (laboral y sexual)	Proceso Cumplimiento (Subgerencia HSEQ- Oficial de cumplimiento)	Comité de ética / Equipo de Investigación/ Otros
11	Fraude interno (robo, hurto, apropiación indebida de activos)	Proceso Cumplimiento (Subgerencia HSEQ- Oficial de cumplimiento)	Comité de ética / Equipo de Investigación/ Otros
12	Otras conductas contrarias a la ética	Proceso Cumplimiento (Subgerencia HSEQ- Oficial de cumplimiento)	Comité de ética / Equipo de Investigación/ Otros
			Revisión Comité de Ética

"Resolución / Cierre
Puesto a disposición del Comité de Ética para evaluación de medidas, sanciones y comunicaciones"

Carta aprobatoria

FECHA DE APROBACIÓN:	PROCESO EMISOR DEL DOCUMENTO:
Junio 03 de 2021	Gestión Integral - SARLAF
PROCESOS RECEPTORES:	ASUNTO:
Toda la organización	Directriz de Procedimiento de Denuncias

Por medio del presente documento se aprueba y oficializa la Directriz de Procedimientos de Denuncias, esta establece un procedimiento para la recepción, análisis, investigación, resolución y cierre de las denuncias recibidas, a través de los canales que la compañía ha puesto, cumpliendo todas las políticas y reglamentos establecidos para este campo y que regirá a partir del 03 de junio del 2021.

Esta directriz fue revisada y aprobada por el Gerente General, Subgerente de HSSEQ y el Jefe de SGI, teniendo en cuenta que cumple con la documentación, metodología y requisitos exigidos por el proceso Gestión Integral - Calidad. Por lo tanto, se puede continuar con el proceso de Capacitación y divulgación de los mismos.

Cuando en una norma y/o regulación nacional y/o internacional propias del negocio de la aviación presenta exigencias no contempladas en esta directriz, dichas exigencias primarán.

En constancia de aprobación firman:



Eric Lobo
Gerente General - CEO
Aerosan S.A.S.



Adriana Yepes
Subgerente HSSEQ
Aerosan S.A.S.



Nicolas Tobalina
Jefe SGI
Aerosan S.A.S.

Registro de revisiones

Revisión	Capítulos revisados y modificados	Fecha efectiva mes. Dd, aaaa	Insertada por	Aprobado por
Original	N/A	Jun.,03, 2021	Angela Chaparro	Adriana Yepes

Glosario de términos y abreviaturas

Los términos utilizados en el Sistema de Gestión Integral (SGI) de Aerosan S.A.S. y de igual forma empleados a lo largo de este manual, son aquellos definidos en las normas internacionales y prácticas relacionadas en la industria, los siguientes son los términos y abreviaturas adicionales:

Autoridades: Son entidades que tienen la facultad o derecho de tomar decisiones frente a temas particulares.

Canal de denuncias: Medio por el cual los clientes, proveedores, accionistas, directores o colaboradores realizan denuncias de hechos que pueden implicar irregularidades, incumplimientos y/o transgresiones a los valores corporativos y principios éticos y políticas, directrices o procedimientos de la empresa.

Contrapartes: Personas naturales o jurídicas con las cuales las empresas tienen vínculos de negocios o jurídicos de cualquier orden.

Cliente: Es toda persona jurídica o natural que negocia, contrata los servicios de la empresa y paga por ellos, El cliente es habitualmente y tienen una negociación previa con la compañía antes de la prestación del servicio por lo general de manera contractual, por ende, permiten hacer un estudio de seguridad antes de la vinculación y de la operación.

Código de ética: Es el documento que incluye un conjunto de principios, valores y estándares de conducta que hace que todos aquellos que pertenezcan a AEROSAN los cumplan.

Conducta Irregular: Incumplimientos de leyes, regulaciones, políticas internas, reglamentos o expectativas de la organización respecto a la conducta ética y comportamientos no habituales.

Colaboradores: son todas aquellas personas que tienen un vínculo laboral con Aerosan

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta o situación cuestionable, inadecuada o aparente incumplimiento de leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas ante el ente competente y designado por la empresa para ello.

Denunciante: Persona que interpone la denuncia

Delitos fuente de lavado de activos: Para la realización de las actividades tendientes a ocultar dineros de origen ilegal y darles posterior apariencia de legalidad a través de su vinculación al sistema económico, más conocido como lavado de activos, debe existir de manera anterior una actividad delictiva a través de la cual se obtengan efectivamente los dineros ilícitos que se pretendan lavar. Dichas actividades delictivas anteriores al lavado de activos, también denominadas delitos fuente o delitos subyacentes

Factores de riesgo: Son los agentes generadores del riesgo de Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo.

Financiación del Terrorismo: El que directa o indirectamente provea, recolecte, entregue, reciba, administre, aporte, custodie o guarde fondos, bienes o recursos, o realice cualquier otro acto que promueva, organice, apoye, mantenga, financie o sostenga económicamente a grupos armados al margen de la ley o a sus integrantes, o a grupos terroristas nacionales o extranjeros, o a terroristas nacionales o extranjeros, o a actividades terroristas

Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva o FPADM: Es todo acto que provea fondos o utilice servicios financieros, en todo o en parte, para la fabricación, adquisición, posesión, desarrollo, exportación, trasiego de material, fraccionamiento, transporte, transferencia, depósito o uso dual para propósitos ilegítimos en contravención de las leyes nacionales u obligaciones internacionales, cuando esto último sea aplicable.

GAFI: Grupo de Acción Financiera, organismo intergubernamental constituido en 1989, que tiene como propósito desarrollar y promover políticas y medidas para combatir el lavado de activos y la financiación del terrorismo. Emitió las 40 recomendaciones para el control del lavado de activos y la financiación de la actividad terrorista y en el 2012 emitió las nuevas 40 Recomendaciones.

Gestión de riesgos: La aplicación sistemática de políticas, procedimientos, estructuras y prácticas de administración a las tareas de establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar riesgos. Cultura, procesos y estructuras dirigidas a obtener oportunidades potenciales mientras se administran los efectos adversos.

Lavado de Activos: El que adquiera, resguarde, invierta, transporte, transforme, almacene, conserve, custodie o administre bienes que tengan su origen mediato o inmediato en actividades de tráfico de migrantes, trata de personas, extorsión, enriquecimiento ilícito, secuestro extorsivo, rebelión, tráfico de armas, tráfico de menores de edad, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas, tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias sicotrópicas, delitos contra el sistema financiero, delitos contra la administración pública, o vinculados con el producto de delitos ejecutados bajo concierto para delinquir, o les dé a los bienes provenientes de dichas actividades apariencia de legalidad o los legalice, oculte o encubra la verdadera naturaleza, origen, ubicación, destino, movimiento o derecho sobre tales bienes o realice cualquier otro acto para ocultar o encubrir su origen ilícito.

Lista Restrictiva: Son aquellas bases de datos nacionales e internacionales que recogen información, reportes y antecedentes de diferentes organismos, tratándose de personas naturales y jurídicas, que pueden presentar actividades sospechosas, investigaciones, procesos o condenas por los delitos de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo.

Oficial de Cumplimiento/ Encargado de Cumplimiento: Es la persona designada por el máximo órgano social de la compañía, que tiene la responsabilidad de verificar el adecuado y oportuno cumplimiento de los lineamientos contenidos en el sistema de cumplimiento.

Operaciones inusuales: Es aquella transacción que, por su número, cantidad, frecuencia o cualquier otra característica no guarda relación con la actividad económica del Cliente, Proveedor o Contratista de las empresas.

Operaciones Sospechosas: Es aquella Operación Inusual respecto de la cual el Cliente Proveedor o Contratista no ha brindado una explicación satisfactoria y conduce razonablemente a concluir que se está utilizando para ocultar, encubrir, asegurar, custodiar, invertir, adquirir, transformar, transportar o realizar cualquier acto orientado a darle apariencia de legalidad a bienes y servicios provenientes de actividades delictivas, o para destinar recursos a la Financiación del Terrorismo.

PEP: es una Persona Expuesta Políticamente que desempeña funciones públicas destacadas y que, por su cargo, manejan recursos públicos. La definición de PEP se extiende a los cónyuges o compañeros permanentes y a los familiares de las PEP'S, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Estos tienen la obligación de informar su cargo y dar a conocer la fecha de vinculación y/o desvinculación, del cargo que lo identifique como persona expuesta políticamente. Esto durante el ejercicio de su cargo y hasta dos (2) años luego de haberse desvinculado del mismo.

Proveedor: Es una empresa o persona física que abastece de materiales u otros suministros a la empresa, los cuales son necesarios para su desarrollo y funcionamiento. Usuarios.

Riesgo: Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.

Sanción: Consecuencia o efecto de cometer una infracción asociada al incumplimiento de leyes, códigos, directrices, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas.

Señales De Alerta: son aquellas situaciones que al ser analizadas se salen de los comportamientos particulares de los clientes o del mercado, considerándose atípicas y que, por tanto, requieren mayor análisis para determinar si existe una posible operación de lavado de activos o financiación del terrorismo.

Tipologías: es una descripción de los métodos que utilizan los lavadores de activos o financiadores del terrorismo para dar apariencia de legalidad a los activos provenientes de actividades delictivas o para canalizar recursos hacia la realización de actividades terroristas.

Aerosan
Gestión Integral - Calidad
e-mail: sgi@aerosan.com

RE-DR-HSSEQ-SF01

Procedimiento de Denuncias

