

Guía de Uso Línea Ética

Bioenergía del Chira SA

1. Introducción

La Línea Ética es una herramienta, compuesta por un conjunto de canales de denuncia (teléfono, buzón de voz, página web, correo electrónico, dirección postal y entrevista personal) a través de la cual se puede denunciar e informar, de manera anónima y responsable situaciones que puedan ir en contra de los lineamientos considerados en el Código de Ética. La **Línea Ética** es operada por un tercero independiente (en adelante “**El Operador**”). Esta herramienta se encuentra a disposición de los colaboradores y demás grupos de interés.

Bioenergía del Chira SA cuenta con un **Comité de Ética** que tiene el encargo de velar por mantener los más altos estándares éticos en la Compañía, por lo que tomará las acciones pertinentes respecto a las denuncias, sobre la base de la información reportada.

La presente Guía de Uso está dirigida a todos los colaboradores y demás grupos de interés de **Bioenergía del Chira SA** (en adelante “La Compañía”) y contiene información para hacer uso de la **Línea Ética**.

2. Lo que debe conocer sobre la Línea Ética

2.1. ¿Quién puede usar la Línea Ética?

Todos los colaboradores que forman parte de **la compañía**, sin importar el cargo que ocupen, así como otros grupos de interés (p.e. proveedores o clientes).

2.2. ¿Por qué debe usarla?

La **Línea Ética** ayuda a fortalecer la cultura ética de la Compañía. Todos los colaboradores y grupos de interés son responsables de actuar de acuerdo a los principios y valores de **la compañía**, por lo que es su deber reportar cualquier situación que pueda ir en contra de los lineamientos considerados en el Código de Ética a fin de que se pueda tomar acciones oportunas ante estas situaciones.

Para mayor información las situaciones que deben ser reportadas, así como sus definiciones, revisar la sección 2.4. ¿Qué debo reportar?

2.3. ¿Cuándo debe usarla?

Cuando un colaborador o grupo de interés tome conocimiento de una situación que puede ir en contra de los lineamientos considerados en el Código de Ética, deben realizar una denuncia a través de alguno de los canales de la **Línea Ética**.

2.4. ¿Qué debe reportar?

A través de la **Línea Ética**, se puede denunciar situaciones relacionadas, pero no limitadas a¹:

- i. Incumplimientos al Código de Ética.
- ii. Preocupaciones respecto a prácticas y conductas no éticas o ilegales.
- iii. Violaciones a la legislación o regulaciones vigentes, así como políticas, protocolos o procedimientos internos.
- iv. Información sobre antecedentes irregulares de los grupos de interés

2.5. ¿Qué información se debe proporcionar?

La denuncia que se realice a través la **Línea Ética**, debe proveer información o evidencias que faciliten el análisis y la revisión de la situación reportada. Dicha información debe permitir responder las siguientes preguntas:

- ¿Quién es(son) el(los) responsable(s) / involucrado(s)?
- ¿Cuál(es) es(son) su(s) cargo(s) o posición(es)?
- ¿Qué hizo(hicieron)?
- ¿Qué sucedió?
- ¿Dónde ocurrió?
- ¿Cuándo ocurrió? ¿Por cuánto tiempo sucedió? ¿Todavía está ocurriendo?
- ¿Dónde existen evidencias o sustentos que pueda validar?
- ¿Quién más conoce de esta situación?
- ¿Este hecho ha sido comunicado con anterioridad? ¿Cómo? ¿Qué pasó?



Algunas recomendaciones:

- Explicar con claridad y en orden cronológico los hechos (no se debe asumir que quien escucha o lee el reporte entiende del tema).
- Incluir información y evidencias (montos, fechas, personas, proveedores, fotos, audios, vídeos, correos, entre otros).
- Proporcionar al **Operador** algún dato para ser contactado posteriormente a fin de resolver alguna consulta o coordinar la obtención de evidencias.
- Al denunciar una situación, se tiene la responsabilidad de mantener la confidencialidad sobre lo reportado.

¹ Para facilitar la lectura del presente documento, en el Anexo 2 se presentan los tipos de denuncia que pueden realizarse por medio de la línea ética.

2.6. ¿Qué canales de denuncia tengo disponibles?

Los canales que conforman la **Línea Ética** manejados exclusivamente por **El Operador**, son los siguientes:

Canal	Descripción
Central Telefónica 	Si desea comunicarse con un profesional del Operador para guiarlo durante el proceso, marcar el 0-800-181-87 (01) 219-7189 opción 1 (gratuito) Disponible en días laborables, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:30 p.m.
Buzón de voz 	Si desea comunicarse con una casilla para dejar un mensaje de voz, marcar el 0-800-181-87 (01) 219-7189 opción 2 (gratuito) Disponible todos los días del año, las 24 horas. Esta opción le permite grabar un mensaje expresando su denuncia o dejar un número telefónico o un correo electrónico para que un profesional de El Operador le devuelva la comunicación.
Página Web 	Si desea ingresar su denuncia directamente en una página web manejada por El Operador a través de Internet, acceder a: www.lineaeticacananabrava.com Esta página contiene preguntas y guías para registrar su denuncia. Disponible todos los días del año, las 24 horas. La denuncia será leída por El Operador .
Correo electrónico 	Si desea comunicar su denuncia mediante un correo electrónico, enviarlo a: <u>denuncias@lineaeticacananabrava.a.com</u> Disponible todos los días del año, las 24 horas. El mensaje será leído por El Operador .

2.7. ¿Cómo se utilizará la información reportada?

Todas las denuncias comunicadas a través de la **Línea Ética**, serán recibidas, registradas y evaluadas por **El Operador**, quien cuenta con un equipo de consultores especializados en el tratamiento de la Línea Ética. Cabe resaltar, que toda comunicación se entenderá anónima y confidencial a menos que la persona que reporta indique expresamente lo contrario.

El Operador remitirá las denuncias a las instancias definidas por **la compañía** para su validación y subsecuente investigación respetando la confidencialidad de la denuncia y la solicitud de anonimato de la persona que proporcionó la información.

Si luego del proceso de investigación se comprueba que se ha producido un hecho que haya ido en contra de los lineamientos establecidos en el Código de Ética, se tomarán las medidas necesarias. Ello podría implicar la aplicación de sanciones y medidas disciplinarias según resuelva el Comité de Ética de acuerdo a las leyes aplicables, al

Reglamento Interno de Trabajo y otras políticas internas de la Compañía, según corresponda. De ser el caso, se podría dar inicio a acciones legales.

2.8. ¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi denuncia?

Una vez que el denunciante envíe su reporte por medio de algún canal de la **Línea Ética**, el **Operador** proporcionará un código de denuncia, el cual debe ser conservado.

El denunciante podrá hacer seguimiento al estado de su denuncia mediante la página web (www.lineaeticacananabrava.com). En la opción "Consultar Denuncia", debe indicar el código de denuncia. Aquí, podrá ver el estado de la misma, así como otras consultas adicionales o requerimientos de información que las **instancias definidas por la compañía** puedan requerir para tratar la denuncia reportada.

3. EL COMPROMISO DE LA COMPAÑÍA

Bioenergía del Chira SA valora y aprecia positivamente el esfuerzo individual de sus colaboradores y grupos de interés en el cumplimiento de esta guía y tienen el firme compromiso de evitar cualquier tipo de perjuicio o represalia hacia los colaboradores y grupos de interés que decidan hacer una denuncia de buena fe. Adicionalmente, **el Operador y la compañía**, se comprometen a tratar toda la información reportada con absoluta confidencialidad.

Anexo 1: Tipos de denuncia que pueden realizarse por medio de la Línea Ética

Tipologías de denuncia	Descripción / Sub – tipologías asociadas
Actos de discriminación, intimidación o acoso	• Discriminación: Trato diferenciado o desigual que se ejerce sobre una persona o grupo, no tiene justificación o se sustenta en un criterio no permitido por las normas legales del país.
	• Intimidación: Acción que mediante palabra u obra tenga como intención y efecto que el receptor de dicha acción se sienta amenazado en su integridad física o psicológica, y que ocasione o pueda ocasionar que desplieguen conductas en contra de su voluntad.
	• Acoso: Acción que mediante palabra u obra tenga como intención y efecto que el receptor de dicha acción se sienta perturbado o alterado.
Hostigamiento sexual	• Conducta física o verbal de naturaleza sexual no deseada o rechazada, que genera perturbación o alteración a la persona contra la que se dirige.
Incumplimientos relacionados a salud y seguridad en el trabajo	• Incumplimiento de normas legales nacionales, políticas, procedimientos operativos o administrativos, o cualquier otra disposición interna de la empresa relacionada a seguridad y salud en el trabajo.
Uso inapropiado de información	• Uso de información (de la empresa) a la que el colaborador haya tenido acceso a razón de su posición o funciones, que no haya sido aprobado o previsto por parte de la empresa a través de un representante debidamente autorizado. Esta información puede o no ser confidencial, de acuerdo a los criterios definidos por la empresa (p.e. venta de información confidencial).
Destrucción o alteración de información, registros, reportes o documentos de la empresa	• Preparación de reportes, registros o documentos que no reflejan la realidad de la situación respecto de la cual dan cuenta. (p.e. alteración de indicadores)
	• Destrucción, alteración indebida de reportes, registros o documentos de la empresa, respecto de su versión original, sin autorización del autor o de la empresa, según corresponda. (p.e. manipulación de horas extras, falsificación de documentos)
Apropiación o uso no autorizado de recursos	• Apropiación o uso no autorizado de bienes o dinero, independientemente de su valor, propiedad de la empresa, o de alguno de sus clientes, proveedores o colaboradores.
Conflicto de interés	• Situación en la que un interés personal interfiera o pueda interferir con la capacidad de un colaborador para cumplir con sus obligaciones y actuar dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, o pueda obtener un beneficio personal producto de las decisiones o recomendaciones que adopte a razón de su posición o funciones (p.e. contratación de familiares, contratación de empresas relacionadas con el empleado, actividades profesionales externas a la empresa que interfieran con deberes y responsabilidades asignados al colaborador)
Entrega o aceptación de obsequios y atenciones	• Entrega, ofrecimiento, solicitud o aceptación de donaciones, atenciones o regalos por parte de clientes, proveedores, competidores o terceros hacia los colaboradores que no estén alineados a las políticas de la empresa.

Tipologías de denuncia	Descripción / Sub – tipologías asociadas
Declaraciones no autorizadas en redes sociales o medios utilizando la marca o imagen de la empresa	Situaciones en las que un colaborador emite comentarios u opiniones personales de forma oral, escrita o a través de las redes sociales públicas o privadas, que puedan ser interpretados como posición oficial de la empresa.
Incumplimiento de normas externas e internas	Incumplimientos de las normas legales del país aplicables a las actividades que realiza la empresa.
	Incumplimiento de políticas, procedimientos operativos o administrativos, o de cualquier otra disposición interna de la empresa.
Corrupción, lavado de activos y financiamiento del terrorismo	Prometer, pagar, aceptar, solicitar o recibir dinero o cualquier objeto de valor, directa o indirectamente, para influir indebidamente en la toma de decisiones de una persona o institución pública o privada (p.e. regalos inapropiados, coimas) comprometiendo la imagen de la empresa.
	Actividades o situaciones vinculadas al proceso por el cual se busca introducir, en la estructura económica y financiera de la empresa, recursos provenientes de actividades ilícitas, con la finalidad de darles apariencia de legalidad.
	Actividades o situaciones vinculadas a la provisión, aporte o recolección de fondos, recursos o servicios para personas o instituciones que cometan o puedan cometer delitos vinculados al terrorismo, de acuerdo a las normas legales nacionales.
Contribuciones a campañas políticas y uso de recursos de la empresa en actos de proselitismo político.	Pago de contribuciones a campañas políticas con fondos de la empresa, desarrollo de actividades de proselitismo político durante el horario laboral o haciendo uso de los recursos de la empresa (p.e. instalaciones)
Relaciones comerciales no transparentes u honestas con grupos de interés	Situaciones de negociación en las que se incumpla con los principios de la empresa o incumplimiento a los contratos o acuerdos comerciales con grupos de interés (p.e. clientes, proveedores)
Incidentes o incumplimientos que pongan en peligro el medio ambiente o el bienestar de nuestras comunidades	Incumplimiento de normas legales nacionales, políticas, procedimientos operativos o administrativos, o cualquier otra disposición interna de la empresa, que contenga disposiciones sobre medio ambiente o comunidades.
Otras actividades no éticas	Actividades no necesariamente definidas en el presente documento que supongan o puedan suponer conductas ajenas a los lineamientos éticos de la empresa, de la profesión o de la práctica común.