

Protocolo de Gestión de Reportes de la Línea de Transparencia

Fundación Iberoamericana Orden de
Caballeros de Byzantium Esal





De acuerdo con el compromiso de la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium** de promover la Cooperación, la integridad, la transparencia en las diferentes líneas de desarrollo en los diferentes sectores con nuestros diferentes aliados, se realizará bajo un marco de ética y transparencia con un esquema de gobernabilidad y cumplimiento y a satisfacción Global de todas las instituciones involucradas. Por ello contamos con la Línea de Transparencia como canal que permite el reporte anónimo por parte de nuestros colaboradores y aliados, proveedores, clientes, donantes, comunidades y demás grupos de interés, de actuaciones contrarias a nuestro Código de Conducta Empresarial, sus políticas asociadas o demás obligaciones legales o estándares de actuación voluntariamente adoptados por la Fundación (en adelante Actos Incorrectos).

El presente protocolo, complementa los lineamientos establecidos en el Código de Conducta de la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium** y establece las pautas generales de funcionamiento de la Línea de Transparencia y los principios que deben orientar a los Oficiales de Investigación y a los colaboradores o terceros que apoyen la investigación y gestión de los reportes de Actos Incorrectos o de las demás quejas y reclamos recibidos por parte de los grupos de interés y que sean centralizados en la Línea de Transparencia (en adelante Reportes).

1. Protocolo de Gestión de Reportes de la Línea de Transparencia - Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium Esal



a l c a n c e

Este protocolo es aplicable a todos los colaboradores, administradores y directores de la Fundación **Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium**) y a los terceros que apoyen la gestión de Reportes. Asimismo, a los demás grupos de interés de **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium** que presenten Reportes o tengan alguna relación con los casos presentados o su investigación.



p r i n c i p i o s g e n e r a l e s

La gestión de Reportes debe estar orientada por los siguientes principios para velar por la calidad, objetividad y transparencia de las investigaciones y cierre de casos y por la protección de los derechos y garantías de quienes reporten, sean reportados o estén directa o indirectamente relacionados con los Reportes:

Debido proceso

La investigación, gestión y cierre de los Reportes debe ajustarse a lo establecido en el presente Protocolo y a la normatividad laboral y debe respetar los principios aplicables en materia sancionatoria y los derechos fundamentales reconocidos en cada jurisdicción.



Confidencialidad

Quienes participen en la gestión de los Reportes, deben mantener total reserva sobre las personas que reportan o son reportadas, los detalles de los casos recibidos o de las investigaciones adelantadas, salvo cuando la comunicación de esta información a otros colaboradores, directores o terceros, sea necesaria para adelantar la investigación, gestión o cierre de los Reportes o para la notificación de alertas o falencias de control en los procesos internos de la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium**. En caso de comunicar esta información, es necesario alertar a quien la reciba sobre el deber de mantener la reserva y, dependiendo del Reporte, debe solicitarse la suscripción de acuerdos de confidencialidad.

Protección de la identidad

Toda persona que realice Reportes a través de la Línea de Transparencia, tiene derecho a que su identidad sea confidencial si así lo elige al momento de presentar el caso. Bajo ninguna circunstancia o solicitud de los colaboradores o directores de la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium Esal**, se podrá revelar la identidad de quien haya solicitado reportar en forma anónima.



No retaliación

Se garantiza la protección de quien presente Reportes de buena fe y el derecho a que no se adopten represalias, tratos diferenciados o discriminatorios en su contra por el hecho de haber presentado el Reporte. Si considera que se están adoptando sanciones injustificadas en su contra derivadas de la presentación del Reporte, podrá informar tal situación al Oficial de Conducta Empresarial o a través de la Línea de Transparencia para que se investigue tal situación de acuerdo con lo establecido en el presente protocolo.

Independencia

Los Oficiales de Investigación y los demás colaboradores o terceros que apoyen su función o participen en la gestión o cierre de los casos, deben actuar con independencia, imparcialidad y objetividad y declararse impedidos para participar en la gestión de cualquier Reporte que directa o indirectamente esté relacionado con sus superiores jerárquicos o frente a los que tengan algún Conflicto de Interés. En estos casos, deben declarar esta situación oportunamente al Oficial de Conducta Empresarial para la asignación de un nuevo investigador y abstenerse de participar en la gestión del Reporte.



Legitimidad de la prueba

La obtención de la evidencia o material probatorio debe realizarse por vías legales, respetando siempre la privacidad e intimidad de las personas investigadas y asumiendo que los casos pueden implicar procesos disciplinarios o judiciales.

Eficiencia

Tanto los Oficiales de Investigación como los demás colaboradores o terceros que apoyen su función, deben actuar con diligencia, evitar dilaciones injustificadas de los procesos y decisiones a su cargo y propender por gestionar los Reportes en forma expedita. Asimismo, deben abstenerse de continuar con las investigaciones en las que no se cumpla la condición de suficiencia, entendida como la sumatoria de circunstancias que llevan al investigador a creer que un Acto Incorrecto ha ocurrido, está ocurriendo o podría ocurrir.



Adecuada gestión documental

Quienes participen en la gestión de los Reportes, deben documentar las actividades y resultados de las investigaciones y custodiar adecuadamente el material probatorio recabado durante la investigación para evitar la alteración, modificación o destrucción de cualquier evidencia necesaria para tomar medidas disciplinarias o legales.

Derecho de defensa

Previa imposición de acciones sancionatorias, se debe garantizar a la persona reportada la posibilidad de presentar su versión y las explicaciones correspondientes frente a los Actos Incorrectos respecto de los que se le investigue, dando cumplimiento a la normatividad aplicable en cada jurisdicción.



REGLAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO

- La recepción de Reportes de la Línea de Transparencia es realizada por un tercero independiente a la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium**, quien debe dar cumplimiento a lo establecido en el presente protocolo y a las demás directrices y reglas de operación definidas por la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium**, garantizando siempre la protección de la identidad en los términos antes definidos.
- El operador de la Línea de Transparencia tiene la responsabilidad de implementar una herramienta de centralización de Reportes en la que los Oficiales de Investigación puedan consultar los casos y documentar las acciones de investigación y gestión de Reportes según los perfiles de usuario configurados. Dicha herramienta debe contar con las medidas de seguridad pertinentes para garantizar la confidencialidad de la información, el cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales y la protección de la identidad.
- La Línea de Transparencia es un canal abierto a la presentación de Reportes por parte de los colaboradores, proveedores, clientes, accionistas, comunidades o demás grupos de interés de la compañía y se propenderá por divulgar a estos la existencia de este mecanismo y por promover su uso.



- El alcance de la Línea de Transparencia incluye todas las operaciones de la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium** en las diversas jurisdicciones en la que opera la Fundación. Los Reportes a centralizar en la Línea de Transparencia incluyen cualquier comportamiento contrario al Código de Conducta Empresarial, el Código de Buen Gobierno o a las políticas o procesos adoptadas por la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium**. Asimismo, incluye las quejas e inquietudes de las comunidades de las áreas de influencia en relación con las operaciones de la organización. Igualmente, es posible la radicación de dudas o inquietudes frente al Código de Conducta o sus políticas relacionadas, así como la declaración de potenciales conflictos de interés.
- De acuerdo con lo establecido en el Código de Conducta Empresarial, los responsables de la investigación y gestión de Reportes son los Oficiales de Investigación designados por el Comité de Conducta Empresarial, quienes podrán contar con el apoyo de otros colaboradores de la compañía para la correcta gestión de los casos.
- Cuando los Reportes involucren a cualquier miembro del Comité Directivo, se aplicarán los lineamientos de escalamiento, investigación y cierre establecido en el documento denominado Anexo 1- Manual de Gestión de Reportes de la Alta Gerencia de la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium**.

g e s t i ó n d e r e p o r t e s



Con el objetivo de velar por el cumplimiento de los principios establecido en el presente protocolo, a continuación, se establecen algunos lineamientos y actividades mínimas a ejecutar en cada una de las etapas de gestión de los Reportes, cuyo cumplimiento debe ser garantizado por los destinatarios de este documento:

Recepción de Reportes

El operador de la Línea de Transparencia recibe los Reportes a través de contacto telefónico de lunes a sábado entre 6:00 a.m. y 10:00 p.m. (hora Colombia) o en cualquier horario vía correo electrónico por medio de:

CANAL	INFORMACION DE CONTACTO
Correo electrónico	gerencia@caemofbyzantium.com
Formulario web	Disponible en página web
Teléfono Colombia	6075005130

5. Protocolo de Gestión de Reportes de la Línea de Transparencia - Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium Esal



El operador de la Línea de Transparencia realiza la atención de los Reportes por vía telefónica en inglés o en español, para los demás idiomas, el contacto debe realizarse por correo electrónico.

Frente a las comunicaciones recibidas por la Línea de Transparencia relacionadas con comportamientos contrarios al Código de Conducta Empresarial, al Código de Buen Gobierno o a las políticas o procesos adoptadas por la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium**, relacionadas con quejas o inconformidades de las comunidades u otros grupos de interés, el operador de la Línea de Transparencia atenderá el caso como un Reporte, creará un radicado que lo identifique en la plataforma de la Línea de Transparencia en la cual incluirá la descripción del Reporte y lo clasificará según las categorías, subcategorías y operaciones indicadas por la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium**.



En caso de recibir comunicaciones a través de la Línea de Transparencia que no correspondan al alcance antes señalado, estos serán direccionados por el operador de la Línea de Transparencia al Centro de Administración Documental Gerencia@caemofbyzantium.com para su direccionamiento y no se radicará un Reporte en la plataforma de la Línea de Transparencia respecto de la comunicación recibida.

Para las comunicaciones que correspondan a Reportes, el operador de la Línea de Transparencia, comunicará en todos los casos a la persona que haya presentado el Reporte el número de radicado del caso y le indicará la posibilidad de hacer seguimiento al mismo. Para las demás comunicaciones, notificará al remitente el reenvío de esta información al Centro de Administración Documental de la Organización para su gestión.

Al recibir los Reportes, el operador de la Línea de Transparencia informará a quien reporta la posibilidad de presentar el caso y mantener totalmente anónima su identidad o la alternativa de proporcionar sus datos de contacto a la Línea de Transparencia para ampliaciones de información manteniéndose anónima su identidad para la Fundación. En los casos de Reportes anónimos, el operador de la Línea de Transparencia invitará a quien reporta a hacer seguimiento al caso con el objetivo de poder realizar preguntas adicionales que se puedan requerir durante la investigación.

6. Protocolo de Gestión de Reportes de la Línea de Transparencia - Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium Esal



El operador de la Línea de Transparencia, propenderá por recolectar el mayor nivel de detalle posible de los Reportes recibidos, indagando, como mínimo por la temporalidad, ubicación y personas relacionadas con el Reporte. Asimismo, realizará preguntas adicionales de validación de la información aportada buscando calificar la confiabilidad del Reporte e indicará cualquier alerta o inconsistencia identificada en la descripción del caso de la plataforma de la Línea de Transparencia.

Considerando que es posible que se reciban Reportes directamente en la Línea de Transparencia, que se tenga noticia a ellos a través de comunicaciones dirigidas a los colaboradores, administradores o directores de la Organización o incluso se identifiquen Actos Incorrectos a partir de la ejecución de controles o actividades de verificación, es preciso centralizar todos los Reportes en la plataforma dispuesta por el operador de la Línea de Transparencia en aras de garantizar la aplicación de los principios enunciados en el presente documento a su gestión e investigación, asegurar la trazabilidad de las investigaciones y la centralización de los Reportes, según lo establecido en el Código de Conducta Empresarial.

En virtud de lo anterior, cuando algún área de la Organización tenga noticia por cualquier medio de actuaciones contrarias a los lineamientos establecidos en el Código de Conducta Empresarial o sus políticas asociadas, lo notificará a la Línea de Transparencia Gerencia@caemofbyzantium.com o al área de Cumplimiento para su centralización en la plataforma e inicio de la investigación correspondiente.



Radicación y escalamiento de Reportes

Según la clasificación de categoría, subcategoría y ubicación de los Reportes realizada por el operador de la Línea de Transparencia, este realizará la asignación de los casos a los Oficiales de Investigación y les notificará la recepción de los mismos según los medios de comunicación y plazos de notificación establecidos en el documento Anexo 2: Matriz de parametrización de plataforma de Línea de Transparencia. Igualmente, realizará la notificación a las áreas de apoyo o supervisión de casos allí indicadas.

Previa asignación de los casos, el operador de la Línea de Transparencia, verificará los potenciales conflictos de interés de los Oficiales de Investigación que han sido señalados por la compañía y las medidas especiales de escalamiento para este tipo de situaciones señaladas en el Anexo 1- Manual de Gestión de Reportes de la Alta Gerencia de la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium**.

7. Protocolo de Gestión de Reportes de la Línea de Transparencia - Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium Esal



En caso de que el operador de la Línea de Transparencia reciba Reportes de la categoría Comunidades que correspondan a los mismos hechos reportados en otro caso que se encuentre abierto, pero que la persona que presente el Reporte sea diferente a la de dicho caso, el operador radicará los casos presentados como Reportes independientes, si se trata de los mismos hechos y la misma persona, se tratará como un solo Reporte y se registrará la comunicación recibida como un seguimiento al caso. Para las demás categorías, cuando se reciban Reportes sobre los mismos hechos reportados en otro caso que se encuentre abierto, independientemente de si la persona que presente el Reporte es la misma o es diferente, se tratará el caso como un solo Reporte y se registrará la comunicación recibida como un seguimiento al caso.

Cuando en una misma comunicación se reciba el Reporte de diversos hechos contrarios al Código de Conducta Empresarial que correspondan a diferentes subcategorías, el operador de la Línea de Transparencia creará casos independientes en la plataforma para cada una de estas subcategorías.

Si los Oficiales de Investigación identifican alguna inconsistencia respecto de la información consignada en el Reporte o su escalamiento, es necesario solicitar la corrección al operador de la Línea de Transparencia a través de la opción Solicitudes de Caso de la plataforma.



INVESTIGACIÓN DE REPORTES

A partir de la recepción de los Reportes, los Oficiales de Investigación realizarán un análisis inicial para determinar el plan de investigación y las áreas de apoyo o colaboradores que deben intervenir en la investigación. Asimismo, los Oficiales de Investigación determinarán si, dada la naturaleza del Reporte, es necesario la activación del protocolo de gestión de crisis o la adopción de medidas preventivas adicionales para evitar un impacto mayor para la compañía o para la protección de la información o material probatorio del caso.

En todas las investigaciones se deben identificar de manera clara los problemas por resolver y los objetivos de investigación mediante la verificación de aspectos como el nombre o cargo de la persona reportada, el tipo de vinculación de la persona reportada con la compañía (colaborador, cliente, proveedor, contratista, etc.), el proceso impactado, la fecha estimada de ocurrencia de los hechos, la evidencia presentada, la razonabilidad del Reporte, la existencia de alertas previas o la reincidencia del caso.

8. Protocolo de Gestión de Reportes de la Línea de Transparencia - Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium Esal



De recibir Reportes en los que no sea posible establecer las circunstancias de tiempo, modo y lugar del mismo o cuando se requieran detalles adicionales para adelantar la investigación, se solicitará a través del operador de la Línea de Transparencia la ampliación de la información a quien realizó el Reporte, siempre que se cuente con su información de contacto. Para los casos en los que el denunciante haya renunciado al anonimato, el Oficial de Investigación podrá contactarlo directamente, o a través de la Línea de Transparencia, para ampliar la información del Reporte.

Para los Reportes con información insuficiente en los que no se cuenta con los datos de contacto de quien presente el Reporte o frente a los casos con información insuficiente en los que transcurran más de treinta (30) días calendario después de la solicitud de información adicional sin que se reciba respuesta, se procederá con el cierre de caso. Si transcurrido este período se ha cerrado el caso y el operador de la Línea de Transparencia recibe información adicional del caso en una fecha posterior, procederá a la creación de un nuevo caso en la plataforma de la Línea de Transparencia.

El plan de investigación definido deberá abarcar las actividades necesarias para poder capturar, integrar y analizar la información requerida para verificar la ocurrencia o no de los hechos reportados, tales como entrevistas, datos, verificaciones en sitio, visita a instalaciones, monitoreo de sistemas, transacciones o controles, entre otros. Si durante la investigación se requiere acceder a sistemas de información personal, como el correo electrónico o equipos tecnológicos de los colaboradores, en todos los casos se deberá contar con la aprobación previa del Gerente de Gestión Humana.



Durante la planeación de la investigación o el desarrollo de la misma, el Oficial de Investigación deberá evaluar permanentemente la necesidad de involucrar a otros colaboradores en la gestión de los Reportes según los riesgos que el Reporte represente para la compañía o los grupos de interés involucrados en el caso y deberá garantizarse por lo menos:

Para los casos que puedan implicar riesgos legales para la Fundación siempre debe solicitarse la participación del área Legal correspondiente, estos incluirán los Reportes de competencia, lavado de activos, financiación del terrorismo y corrupción pública, así como aquellos que puedan implicar responsabilidad contractual para la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium Esal**.

9. Protocolo de Gestión de Reportes de la Línea de Transparencia - Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium Esal

- En los Reportes relacionados con fraude que requieran acciones de investigación tales como visitas de campo, investigaciones en los sistemas de información de la Fundación o verificación al funcionamiento de controles, la investigación será adelantada por el área de Auditoría Interna o de Protección de Recursos, según las particularidades del caso.
- Para los eventos relacionados con seguridad física de las instalaciones o los colaboradores, siempre se incluirá dentro de la investigación al área de Protección de Recursos.
- Para los Reportes que puedan tener impactos reputacionales o que haya referencia a estos en medios de comunicación, redes sociales o fuentes públicas de información siempre debe solicitarse apoyo al área de Comunicaciones.
- Para los Reportes presentados por comunidades o que puedan representar impactos en las áreas de influencia, independientemente de la categoría asignada, siempre debe notificarse al área de comunidades de la regional.
- Para los casos que involucren reclamaciones de accionistas siempre debe involucrarse al área Legal y a la Oficina de Relación con Inversionistas.
- Para los casos que involucren la presunta violación de obligaciones laborales por parte de la compañía o sus proveedores siempre debe contarse con el acompañamiento del área de Gestión Humana.
- Cuando la investigación involucre presuntas actuaciones indebidas de proveedores o contratistas debe contarse con el acompañamiento del interventor del contrato o del área de Abastecimiento, según la naturaleza del contrato.



- En los casos en los que el Reporte pueda conllevar la reclamación de seguros, deberá involucrarse al área de Riesgos en la gestión del caso.
- Cuando los casos representen alertas de lavado de activos, financiación del terrorismo o corrupción, se comunicará en cada caso la operación inusual identificada al Oficial de Cumplimiento para evaluar la necesidad de presentación de reportes ante las autoridades competentes.



- Los Reportes e investigaciones relacionadas con los riesgos de competencia, lavado de activos, financiación del terrorismo y corrupción pública, siempre deberán ser notificadas al Comité de Conducta Empresarial.



Al definir el plan de investigación, excepcionalmente podrá determinarse además la necesidad de intervención de un tercero experto en cierta materia o de una firma externa y experta en procesos de investigación. Estos podrán contratarse con el visto bueno expreso del presidente de la Fundación y siempre que se realice un proceso de debida diligencia ampliada de la empresa a contratar.

Se propenderá porque las investigaciones correspondientes a la categoría Comunidades se desarrollen en un periodo máximo de 60 días calendario contados desde la recepción del Reporte y se garantizará que las mismas sean gestionadas de acuerdo con lo establecido en el documento denominado Anexo 3: Gestión de quejas o reclamos Subcategoría Comunidades. Frente a los casos correspondientes a las demás categorías, se procurará que estos sean gestionados en un plazo de 90 días calendario.

Cierre de investigaciones



Las actividades de investigación adelantadas y las conclusiones correspondientes, deben ser formalizadas por el Oficial de Investigación y/o las áreas de apoyo a su gestión a través de un informe de investigación o mediante su documentación en la plataforma de la Línea de Transparencia.

De identificar posibles acciones correctivas frente al Reporte, tales como mejora de controles o procesos, o cuando se evidencien posibles violaciones de las normas adoptadas por la compañía que puedan conllevar acciones disciplinarias, tales circunstancias deberán ser incluidas en el informe o documentación de la investigación.

Las decisiones frente a la adopción de acciones disciplinarias o sancionatorias corresponderán en todos los casos a los líderes de los procesos, quienes coordinarán dichas medidas con las áreas de gestión humana para asegurar el cumplimiento de la normatividad laboral aplicable. En cualquier caso, deberán garantizar que frente a las violaciones al Código de Conducta Empresarial y sus políticas asociadas, se apliquen medidas disciplinarias proporcionales y bajo ninguna circunstancia se omita sancionar a quien haya infringido las normas de conducta de la Fundación.



En cualquier caso, el Comité de Conducta Empresarial podrá revisar los resultados de las investigaciones y las medidas correctivas o disciplinarias adoptadas frente a algún reporte en particular. Igualmente, podrán emitir recomendaciones frente a la investigación o las decisiones de cierre adoptadas. Dichas recomendaciones serán puestas en conocimiento de los líderes de los procesos o superiores jerárquicos de los colaboradores reportados por parte del Oficial de Conducta Empresarial, y estos, en caso de no acoger las recomendaciones, justificarán al Comité su decisión.



Según las conclusiones de la investigación y las acciones correctivas adoptadas, se procederá al cierre de los casos en la plataforma de la Línea de Transparencia, de acuerdo con las clasificaciones que se establecen a continuación:



- Cerrado por información insuficiente: corresponde a Reportes en los que no se cuente con la información mínima requerida para adelantar la investigación (circunstancias de tiempo, modo o lugar) y que el Reporte haya sido presentado en forma anónima, impidiendo la recolección de información adicional. Igualmente corresponde a los Reportes con información insuficiente en los que se haya solicitado ampliación de información, pero transcurridos treinta (30) días después de la solicitud, no se haya recibido respuesta.



- Investigado con determinación de falsa denuncia: corresponde a aquellas investigaciones en las cuales se ha podido determinar que la información reportada no corresponde a la realidad. Frente a este tipo de casos, deberá evaluarse si el Reporte fue presentado de mala fe o con el objetivo de afectar indebidamente la reputación de la persona reportada y si esto logra evidenciarse, se evaluará la adopción de medidas correctivas o disciplinarias frente a quien presente el Reporte.

- Investigado no evidenciado: corresponde a aquellas investigaciones en las cuales no haya sido posible determinar la veracidad o falsedad de la información presentada en el Reporte y no se identifiquen tampoco medidas correctivas o mejoras requeridas en los controles o procesos de la compañía. Para este tipo de Reportes, si el Oficial de Investigación lo considera conveniente, podrá emitir alertas al líder del proceso, advirtiendo en cualquier caso la imposibilidad de evidenciar el Reporte y la presunción de inocencia de quien fue reportado, en caso de que esta información se deba comunicar para emitir la alerta.



- Investigado con acciones correctivas: corresponde a aquellos casos en los cuales se identifiquen oportunidades de mejora o correctivos de los procesos para prevenir la ocurrencia de los hechos reportados en el futuro o para mitigar los efectos de la situación reportada. Para aquellos casos en los que se identifiquen posibles acciones correctivas, el Oficial de Investigación se encargará de su notificación al líder del proceso para evaluar la viabilidad de su implementación y realizará monitoreo a su ejecución.

- Cerrado con acciones administrativas o legales: corresponde a aquellos casos en los que se haya evidenciado la infracción de las políticas, procedimientos o controles adoptados por la compañía o la violación de la normatividad aplicable y que, a partir del desconocimiento de esta normatividad, se aplique algún tipo de sanción a la persona reportada.

En este tipo de Reportes, el área de Gestión Humana en coordinación con el líder del proceso, será la encargada de la adopción de las medidas disciplinarias frente a los colaboradores, garantizando el cumplimiento de la normatividad laboral aplicable. Cuando los casos den lugar a la presentación de denuncias a las autoridades o cuando se pretendan adoptar acciones correctivas que puedan tener impacto sobre relaciones contractuales, siempre se contará con acompañamiento del área Legal de la regional.



- No vinculación con el reporte: corresponde a aquellos casos que no están relacionados con las actividades de la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium**, sino de terceros y frente a los que la Fundación no tiene responsabilidad alguna o posibilidad de aplicar acciones de mejora.
- Otro tipo de cierre: corresponde a aquellos Reportes cuyo cierre no corresponda a ninguna de las categorías anteriores.

Para los casos que involucren a algunos de los miembros del Comité Directivo, para su cierre se dará aplicación a los lineamientos establecidos en el Anexo 1- Manual de Gestión de Reportes de la Alta Gerencia de la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium**.

Los Reportes que puedan tener impactos financieros materiales o los eventos de fraude comprobados y relevantes, serán además escalados al Comité de Auditoría Finanzas y Riesgos, quien podrá solicitar acciones adicionales de investigación.

En todos los casos en los que la persona que presente el Reporte solicite una respuesta frente a la investigación y cierre del mismo, o cuando el Oficial de Investigación lo considere pertinente, se dará respuesta sobre el cierre del caso a quien haya presentado el Reporte, asegurando no revelar detalles o información confidencial que no sea necesaria o expresamente requerida. La respuesta correspondiente podrá ser remitida directamente por el Oficial de Investigación o a través del operador de la Línea de Transparencia mediante petición expresa del Oficial de Investigación al operador por medio de la opción Solicitudes de la plataforma.

Cuando no se cuente con los datos de contacto de quien presento el Reporte y no se pueda emitir una respuesta, esta información será consignada en la plataforma de la Línea de Transparencia en el campo Información al Denunciante, para que el operador la notifique a quien haya presentado el Reporte, en caso de que se ponga en contacto con la Línea de Transparencia para consultar el estado de la investigación.



Monitoreo y mejora continua

Los líderes de los procesos serán los responsables de la implementación de las medidas correctivas y de la mejora continua de los procesos a su cargo. No obstante, los Oficiales de Investigación realizarán en cada caso seguimiento a la correcta aplicación de estas medidas.



El Oficial de Conducta Empresarial realizará seguimiento a la correcta aplicación del presente protocolo por parte de la Oficiales de Investigación y las áreas de apoyo a su gestión. Para tal fin, tendrá acceso a los casos de las diferentes categorías y podrá realizar solicitudes de información sobre la gestión de los casos, así como recomendaciones frente a los procesos adelantados.

Asimismo, el Oficial de Conducta Empresarial se encargará de presentar periódicamente al Comité de Conducta Empresarial los Reportes y estadísticas de la Línea de Transparencia y de analizar las tendencias sobre eventuales riesgos que requieran planes de acción para su prevención. Igualmente, presentará las observaciones generales sobre el funcionamiento de la Línea de Transparencia al Comité de Conducta Empresarial, quien emitirá su concepto sobre las alternativas de refuerzo y mejora continua del sistema.

Adicionalmente, se pondrán en conocimiento de Comité de Conducta los casos que puedan clasificarse con criticidad alta en función de su impacto legal, económico o reputacional o debido al nivel o rol de la persona reportada, así como aquellos reportes respecto de los cuales el Comité de Conducta avoque conocimiento.

a n e x o 1: M A N U A L D E G E S T I Ó N D E R E P O R T E S D E L A A L T A G E R E N C I A

Para **la Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium**, el nivel organizacional denominado en el Código de Buen Gobierno como la Alta Gerencia comprende a los Presidentes y Vicepresidentes de todas las compañías aliadas del mismo. Cuando los Actos Incorrectos que se reporten, bien sea a través de la Línea de Transparencia, el Oficial de Conducta Empresarial u otros medios internos, involucren a miembros de la Alta Gerencia, serán dirigidos al Vicepresidente encargado de las funciones de Cumplimiento de la compañía respectiva.

En los casos en que, de acuerdo con el funcionario involucrado en la denuncia, la investigación corresponda a una persona distinta al Vicepresidente encargado de las funciones de Cumplimiento, éste deberá dar traslado de la misma a la persona encargada de acuerdo a lo que se establece en el presente manual.

En el evento en el que las denuncias o los actos detectados involucren al Presidente de la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium.**, el Vicepresidente encargado de las funciones de cumplimiento deberá informar inmediatamente al Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo de la Junta Directiva de la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium.**, quien adelantará la investigación con el apoyo del Vicepresidente encargado de las funciones de Cumplimiento. El resultado de la investigación será informado a la Junta Directiva en pleno, quien tomará las respectivas decisiones.

En el evento en el que las denuncias o los actos detectados involucren a los Directivos de la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium.**, el Vicepresidente encargado de las funciones de cumplimiento deberá informar inmediatamente al Presidente de la Junta Directiva y al Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo de la respectiva Fundación. La investigación la realizará el Presidente de la Junta Directiva y el Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo, quienes informarán sobre los resultados de la investigación a la Junta Directiva en pleno, quien tomará las respectivas decisiones.

En el caso de investigaciones que involucren a los Directivos de la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium.** o de las filiales, el caso deberá ser dirigido al Vicepresidente encargado de las funciones de Cumplimiento de cada compañía, quien será el encargado de conducir la investigación, con el apoyo de un tercero que podrá ser o no empleado de la Organización, que será designado por el Presidente de cada compañía. Las decisiones serán tomadas por el Presidente de cada Fundación, quien informará de las mismas al Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo de la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium.** o de la respectiva filial.

En el evento que la denuncia o el acto detectado involucre al Vicepresidente encargado de las funciones de cumplimiento, el caso deberá ser dirigido al Presidente cada compañía, quien será el encargado de conducir la investigación, para lo cual designará a un tercero que podrá ser o no empleado de la Fundación, para que lo apoye en dicha investigación. El Presidente informará de sus decisiones al Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo de la Junta Directiva de la **Fundación Iberoamericana Orden de Caballeros Templarios de Byzantium** o de la respectiva filial.

En los casos en que las denuncias deban ser de conocimiento del Comité de Convivencia Laboral, el Oficial de Conducta se encargará de presentar un informe al mismo, que incluirá un resumen general de la investigación adelantada y las decisiones tomadas.