


SISTEMA GESTIÓN DE INTEGRIDAD Y ETICA ORGANIZACIONAL SGIEO			
Doc. MGCPE002	Rev.0	2025.08.01	

9. CANALES DE DENUNCIA

El CCS cuenta con diferentes canales de recepción de denuncias, consultas y dilemas éticos, con el fin de garantizar la confidencialidad y el anonimato en atención de asuntos puestos en conocimiento.

Todos los colaboradores, clientes, proveedores, Contratistas, administradores y demás partes interesadas, pueden contactar al Gerente de Riesgos y Gobernanza Corporativa en los siguientes canales de comunicación y/o denuncia para reportar y/o generar sugerencias para el mejoramiento del mismo

Página Web

<https://ccs.org.co/linea-etica/> - ingreso información Presidencia Ejecutiva – Gerente de Riesgos y Gobernanza Corporativa

<https://ccs.org.co/contacto/> - ingreso información Gerente de Riesgos y Gobernanza Corporativa

Correo Electrónico

presidencia@ccs.org.co - deysy.herrera@ccs.org.co

PBX- Servicio al cliente


601- 2886355 ext. 1288 - 1155 – Presidencia Ejecutiva / Gerente de Riesgos y Gobernanza Corporativa

9.1. PROTOCOLO DEL DENUNCIANTE

Para efectos de iniciar la gestión de asuntos éticos y asignar al verificador de los mismos se debe tener en cuenta:

Una vez se reciba comunicación digital, física y/o llamada telefónica se tendrá como referencia los siguientes pasos los cuales en primera instancia son funciones establecidas para el Gerente de Riesgos y Gobernanza Corporativa:

- ✓ Formalización del asunto ético (ampliación y formalización de la información) *Colaboradores, partes interesadas y/o comunidad en general.*
- ✓ Confirmación acuso de recibido y establecimiento respuesta formal al denunciante.
- ✓ Inclusión en la matriz de asuntos éticos
- ✓ Revisión de casos con Presidencia Ejecutiva, seguimiento y validación ampliación escenario de análisis y establecimiento de acciones (controles y activación Comité

SISTEMA GESTIÓN DE INTEGRIDAD Y ETICA ORGANIZACIONAL SGIEO			
Doc. MGCPE002	Rev.0	2025.08.01	

de Crisis) Comité Ejecutivo, Comité de Riesgos, Junta Directiva y procesos internos de la organización dependiendo naturaleza del asunto ético.

- ✓ Establecimiento y seguimiento a planes de acción (Junta Directiva, Comité de riesgos y Comité Ejecutivo).
- ✓ Seguimiento control mediante el establecimiento de indicadores y análisis tendencial periódico

La organización garantizará el aseguramiento de la confidencialidad y la no represalias por las denuncias reportadas


Lo anterior se engrana con la información documentada del Sistema Integrado de Gestión del CCS

Nota: si el reporte del asunto ético es interno se establece de acuerdo con los procedimientos estandarizados en Gestion del Talento Humano y lo detallado en el Reglamento Interno de Trabajo.

9.2. TIEMPOS DE RESPUESTA

Los tiempos de respuesta definidos para la gestión de las consultas, dilemas y denuncias son los siguientes:

Asunto	Termino	Prórroga	Responsable
Denuncias éticas	Quince (15) días hábiles	Quince (15) días hábiles	PE GRGC Apoyo procesos internos, validación Abogado CCS
Denuncias de cumplimiento	Treinta (30) días hábiles	Treinta (30) días hábiles	PE GRGC Apoyo procesos internos, validación Abogado CCS
Consultas	Ocho (8) días hábiles	Ocho (8) días hábiles	PE GRGC Apoyo procesos internos, validación Abogado CCS
Dilemas	Ocho (8) días hábiles	Ocho (8) días hábiles	PE GRGC

SISTEMA GESTIÓN DE INTEGRIDAD Y ETICA ORGANIZACIONAL SGIEO			
Doc. MGCPE002	Rev.0	2025.08.01	

			Apoyo procesos internos, validación Abogado CCS
Ampliaciones	Tres (3) días hábiles	Tres (3) días hábiles	PE GRGC Apoyo procesos internos, validación Abogado CCS

Los anterior se despliega en el PGCPE001 - Procedimiento para la Gestión de Casos Éticos del CCS

10. CICLO DE MEJORA CONTINUA

10.1. Mejora de la Política – ciclo PHVA

El CCS, de forma periódica, realizará el seguimiento, actualización y mejora del SGIEO mediante la aplicación del ciclo de mejora continua y engranaje del mismo en la Gestion de Riesgos y Gobernanza Corporativa.

10.2 Cultura Organizacional “Equipo Único”


La ética en la organización establece las normas y expectativas de conducta que guían la toma de decisiones y la acción de los colaboradores, promoviendo un ambiente de trabajo positivo y la lealtad.

Lo anterior se ostenta y hace parte del ciclo de mejora continua del Proyecto de Cultura Organizacional “Equipo único” dado el tamaño de las acciones del CCS se encuentra involucrado en las acciones generadas desde Cultura previamente ejecutadas y proyectadas desde la Gerencia de Gestion Humana- GH.

Adicionalmente su marco de referencia se suma tanto a la cultura organización (atributos) como los objetivos enmarcados desde el Código de Gobierno Corporativo

Principales Ejes:

1. **Compromiso de los altos mandos:** El CCS desde su Junta Directiva, Presidencia Ejecutiva y administración general se evidencia el compromiso soportado en el establecimiento de los focos estratégicos, mapeo general de riesgos y ejecución de los planes detallados de trabajo.

SISTEMA GESTIÓN DE INTEGRIDAD Y ETICA ORGANIZACIONAL SGIEO			
Doc. MGCPE002	Rev.0	2025.08.01	


2. **Reunirse con las partes interesadas:** no es sólo el hecho de que los altos mandos envíen directrices a los mandos operativos de una empresa, sino que debe existir una proximidad con las áreas operativas, para ir, progresivamente, insertando la cultura ética organizacional.
3. **Existencia código de ética:** la organización cuenta como columna vertebral la formalización de los códigos de ética de acuerdo con los roles establecidos internamente.
4. **Comunicación interna y externa :** Establecimiento de campañas de comunicación para que toda la organización y partes interesadas con lo relacionado en el SGIEO; incorporado en el cronograma de actividades estipuladas por la Gerencia de comunicaciones
5. **Malla de Formación:** Anualmente la organización establece en la matriz de formación interna(colaboradores) y partes interesadas en temas relacionados con el SGIEO desde el marco de Gobierno Corporativo, malla estandarizada por la Gerencia de Gestion Humana.

Métricas de la implementación de la cultura ética organizacional

- **Cumplimiento de objetivos organizacionales:** Estipulados desde Direccionamiento Estratégico
- **Encuestas para clima organizacional:** continuidad en implementación de encuestas para tener la percepción general de toda la organización y establecer el clima organizacional actual.
- **Matriz de riesgo:** para medir diversos parámetros y poder llevar a cabo un análisis preventivo ante la alerta de alguna métrica que no se esté cumpliendo o no se haya cumplido.

10.2. Acciones en contra de infractores

El CCS tiene la obligación de tomar medidas contra los infractores, ya sean colaboradores o cualquier otra contraparte. El rango de un empleado dentro del CCS será irrelevante en estos casos. La imposición de sanciones se realizará de conformidad con el Procedimiento de Gestión de Denuncias ST/C (Anexo 4).

SISTEMA GESTIÓN DE INTEGRIDAD Y ETICA ORGANIZACIONAL SGIEO			
Doc. MGCPE002	Rev.0	2025.08.01	

10.3. Protección a los colaboradores

Los supervisores tienen el deber de proteger a los Empleados del acoso y represalias, en caso de que informen sobre presuntas infracciones al SGIEO.

10.4. Denuncias Internas

Las acciones (incluidas las sanciones) a ser iniciadas e impuestos en contra de las personas que incumplan las obligaciones previstas en el SGIEO, se registrará por lo previsto en la Guía de Gestión de Denuncias ST/C”.

11. LÍNEA ÉTICA


Los colaboradores, contratistas, afiliados, clientes, proveedores y, en general, todas las personas vinculadas con el CCS tienen la posibilidad de reportar de manera confidencial y anónima cualquier posible irregularidad en el cumplimiento del Programa, conductas relacionadas con el ST/C de las que tengan conocimiento y expresar cualquier inquietud relacionada con este tema, en la siguiente línea ética: <https://ccs.org.co/linea-etica/>

12. FORMACION Y CICLO DE APRENDIZAJE

El CCS brindará procesos de formación de manera periódica a sus colaboradores por lo menos una (1) vez al año.

El Plan de capacitación debe tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Comunicar las obligaciones de los administradores frente a la prevención de la Corrupción en todas sus formas.
- Describir las políticas y los procesos relacionados con SGIEO y acompañamiento en el desarrollo de habilidades requeridas para que puedan cumplir el SGIEO
- La periodicidad debe ser como mínimo una (1) vez al año, para asegurar el conocimiento y actualización por parte del público objetivo.
- Se deberá instruir sobre el uso del servicio de la Línea Ética.
- Aquellos empleados que están más expuestos a riesgos de C/ST recibirán, además de las capacitaciones anuales, entrenamientos especializados sobre corrupción y soborno, según lo considere el Gerente de Riesgos y Gobernanza Corporativa .

SISTEMA GESTIÓN DE INTEGRIDAD Y ETICA ORGANIZACIONAL SGIEO			
Doc. MGCPE002	Rev.0	2025.08.01	

13. INOBSERVANCIA DEL SGIEO.

El Reglamento Interno de Trabajo tratará las sanciones a las cuales se hacen acreedores todos los trabajadores del CCS y sus diferentes aplicaciones y consecuencias.

Cualquier incumplimiento en los procedimientos y políticas descritas en el presente Manual se considerará como falta grave para efectos laborales según el contrato laboral, el Reglamento Interno de Trabajo y/o las demás políticas del CCS.

14. SEGUIMIENTO.

Se debe realizar una revisión anual como mínimo de los objetivos y los componentes del SGIEO, del monitoreo y evaluación de las matrices de riesgos de los diferentes procesos y del cumplimiento de la implementación por parte del Gerente de Riesgos y Gobernanza Corporativa de las políticas que hacen parte de este programa.


Igualmente, todos los colaboradores son responsables de asegurar el cumplimiento del SGIEO y de reportar los incidentes que identifique o le informen a través de los canales dispuestos para este fin.

14.1. INDICADORES DE GESTION

Desde la GR-GC se consolida el Tablero de indicadores de Gestión por hito principal inmerso en el proceso de Gestion de riesgos y Gobernanza Corporativa, unificados con los de evaluación de desempeño a la luz del cumplimiento de los indicadores organizacionales, de esta manera, se establece una trazabilidad directamente proporcional a la estrategia del CCS.

Se realiza el análisis del cumplimiento de objetivos mediante la revisión detallada y aplicación del Tablero de Indicadores presentado a la Alta Dirección.

Dimensión	Indicador	Meta sugerida	Periodicidad
Plan Anual de Trabajo Gobierno Corporativo (Ética y Transparencia)	Ejecución actividades realizadas	≥90%	Anual
	% de cumplimiento del cronograma de implementación del PTEE	≥90%	
Denuncias y gestión ética	Número total de denuncias recibidas por línea ética	Monitor progresivo	Trimestral
	% de denuncias gestionadas con cierre formal	≥95%	Trimestral
Plan Anual de Trabajo Gestion del	N° de sesiones del Comité de Riesgos realizadas	≥2	Semestral


SISTEMA GESTIÓN DE INTEGRIDAD Y ETICA ORGANIZACIONAL SGIEO			
Doc. MGCPE002	Rev.0	2025.08.01	

Riesgo y Gobierno Corporativo	N° de hallazgos o señales de alerta detectadas	Línea base de seguimiento	
Auditoría Interna SIG	% de áreas con auditoría ética realizada	100%	Anual
Cultura organizacional	Nivel de percepción positiva sobre ética e integridad	≥80% (en encuest a anual)	Anual
Capacitación y cultura ética Diplomado Gobierno Corporativo	% de colaboradores y contratistas capacitados en PTEE	≥90%	Anual

14.2. DESEMPEÑO

Aplicando la metodología PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar) se obtiene información valiosa orientada a la medición, control, acciones correctivas, preventivas y de mejora, para el correcto desempeño del Sistema.

Para el proceso de Valoración de Desempeño, se consolida por proceso según contribución para el caso específico la Gerencia de Riesgos y Gobernanza Corporativa aglutina objetivos de desempeño para el Hito Gobierno Corporativo, eje Ética y Transparencia junto a su consolidación de metas, KPIS y % respectivos), lo anterior, se estandariza y control en la plataforma de Desempeño CCS

SISTEMA GESTIÓN DE INTEGRIDAD Y ETICA ORGANIZACIONAL SGIEO			
Doc. MGCPE002	Rev.0	2025.08.01	



ANEXOS.

Anexo 1. Declaración anticorrupción (Código de Ética).

Anexo 2. FACDF214 - Registro Único de Proveedores.

Anexo 3. Control de riesgos y oportunidades.

Anexo 4. Procedimiento Gestión de denuncias ST/C.

Anexo 5. Reglamento interno de trabajo.

Anexo 6. Código de ética del Consejo Colombiano de Seguridad

Anexo 7. Matriz de registro amenazas y oportunidades.

Anexo 8. PACDF009 - Selección, evaluación, reevaluación y seguimiento de Proveedores

Anexo 9. Plataforma Desempeño

Anexo 10. Tablero Control objetivos

Anexo 11. Matriz Formación CCS