



VERIS S.A

**MANUAL INTEGRAL DEL
CANAL ÉTICO VERIS**

MAN-401.12.1

Diciembre 2024

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 2 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

ÍNDICE DE CONTENIDO

PROTOCOLO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS.....	5
1 Introducción	5
1.1 De la Compañía	5
1.2 Objetivo	5
1.3 Alcance	5
1.3.1 Alcance Objetivo	5
1.3.2 Alcance Material	5
1.4 Vigencia	6
1.5 Orientación sobre dudas y consultas	6
1.6 Conservación de la Información.....	6
1.7 Sanciones.....	6
1.8 Mejora Continua	7
2 Definiciones.....	7
3 Lineamientos Generales.....	7
3.1 Principios Rectores del Protocolo de Gestión de Denuncias	7
3.2 Garantías del Protocolo de Gestión de Denuncias.....	8
3.3 Medios para realizar la denuncia	9
3.4 Hechos Irregulares que se pueden reportar	9
3.5 Flujo Metodológico	13
4 Etapas de la Gestión de Denuncias	13
4.1 Recepción de las Denuncias	13
4.2 Evaluación de las denuncias:.....	14
4.3 Conclusión de Admisión o Inadmisión de la Denuncia	15
5 Evaluación de la gestión de denuncias.....	16
6 Capacitación y comunicación	16
6.1 Capacitación y Comunicaciones.....	16
POLÍTICA DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE.....	18
1 Introducción	18

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 3 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

2	Objetivo	18
3	Alcance	18
4	Mecanismo de Denuncia	18
5	Información que necesita el denunciante para reportar	18
6	Principios y Garantías para el Denunciante	19
6.1	Principios y Garantías para el Denunciante	19
6.1.1	Anonimato	19
6.1.2	Cuando No Aplica el Anonimato	19
6.2	Confidencialidad	20
6.3	Protección Contra Represalias	20
6.3.1	Tipos de Represalias	20
6.3.2	Medidas de Prevención	21
6.3.3	Medidas contra la Persona que Participó en Represalias	21
6.4	Imparcialidad	21
6.5	Recibir Actualizaciones sobre el Estado de Denuncia	21
6.6	Atención Médica y Psicológica	21
7	Responsabilidad de los Denunciantes	22
7.1	Proporcionar Información Precisa	22
7.2	Medidas contra las Denuncias de Mala Fe	22
7.3	Cooperar con la Investigación	22
7.4	Mantener la Confidencialidad	22
8	Protección De Datos Personales	22
	PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS	24
1	Introducción	24
1.1	De la Compañía	24
1.2	Objetivo	24
1.3	Alcance	24
1.4	Vigencia	24
1.5	Conservación De La Información	25

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 4 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

1.6	Mejora Continua	25
1.7	Excepciones	25
2	Definiciones	25
3	Lineamientos Generales.....	26
3.1	Principios Rectores Del Proceso De Investigación Interna.....	26
3.1.1	Locales	26
3.1.2	Generales	27
3.2	Derechos Y Obligaciones De Las Personas Involucradas En El Proceso	28
3.3	Flujo Metodológico	29
3.4	Plazo De La Investigación	30
4	Etapas De La Investigación Interna	30
4.1	Planificación De La Investigación	30
4.1.1	Designación De Los Investigadores	30
4.1.2	Plan De Investigación	31
4.2	Desarrollo De La Investigación	33
4.2.1	Recolección De Evidencia	33
4.2.2	Análisis De Datos	35
4.2.3	Ejecución De Background Checks.....	35
4.2.4	Revisión De Documentos	36
4.2.5	Realización De Entrevistas.....	36
4.3	Reporte De Hallazgos	37
4.3.1	Comunicación De Hallazgos	38
4.3.2	Cierre De La Investigación Interna	38
4.4	Remediación.....	38
5	Cooperación Con Las Autoridades	39
6	Acciones Disciplinarias	39

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 5 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

PROTOCOLO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

1 Introducción

1.1 De la Compañía

Veris S.A. (en adelante “la Compañía” o “Veris”), comprende que sus diferentes grupos de interés podrían conocer y denunciar la ocurrencia de conductas indebidas o incumplimientos al Código de Ética, Conducta y Valores o a sus guías de conducta (en adelante “posibles hechos irregulares”), para lo cual necesita establecer lineamientos para una adecuada gestión de las denuncias que se recepen, garantizando los principios de confianza, imparcialidad y protección de posibles represalias al denunciante.

1.2 Objetivo

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

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

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

1.3 Alcance

1.3.1 Alcance Objetivo

El presente Protocolo aplica para todos los colaboradores de Veris en relación laboral de dependencia independientemente del tipo de contrato que hayan suscrito y el cargo que se encuentren desempeñando en la Compañía, así como a sus ex colaboradores, proveedores, clientes, accionistas y otros (en adelante “grupos de interés”), que con su actuación podrían generar la responsabilidad penal en la Compañía, causar un impacto económico y/o afectar su reputación.

1.3.2 Alcance Material

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

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

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 6 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

1.4 Vigencia

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

1.5 Orientación sobre dudas y consultas

Para garantizar que se cumpla el objetivo de este protocolo, los grupos de interés pueden formular observaciones o plantear inquietudes con relación a los lineamientos establecidos en este protocolo a través de su superior jerárquico, al área de Control Interno o al área Legal de Gestión Humana.

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

1.6 Conservación de la Información

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

La documentación se archivará en respaldos electrónicos salvo aquella documentación que contenga firmas en físico y que pueden ser potenciales pruebas para un eventual proceso administrativo o judicial.

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

1.7 Sanciones

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

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

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

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 7 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

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

1.8 Mejora Continua

Veris se compromete con la evaluación y mejora continua de la correcta aplicación de los lineamientos establecidos en el presente protocolo para garantizar su idoneidad y la efectividad de los procedimientos de gestión de denuncias actualizándolos cuando sea necesario.

2 Definiciones

Colaboradores: Son todos los funcionarios y/o empleados que prestan sus servicios en virtud de un contrato de trabajo, que tengan una relación de dependencia y que reciban su remuneración directamente de VERIS S.A.

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

Hecho irregular: Son, para los efectos del presente documento, delitos tipificados en el Código Orgánico Integral Penal o incumplimientos sea por acción u omisión al Código de Ética, Conducta y Valores, guías de conducta, Reglamento Interno de Trabajo y/o cualquier otra normativa interna de Veris.

Denuncia: Acción de poner en conocimiento a Veris a través de los medios habilitados, la ocurrencia de posibles hechos irregulares cometidos por un colaborador o grupo de interés externo.

Denunciante: Es aquel colaborador o grupo de interés externo que reporta la ocurrencia de posibles hechos irregulares.

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

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

3 Lineamientos Generales

3.1 Principios Rectores del Protocolo de Gestión de Denuncias

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

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 8 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

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

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

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

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

Protección contra represalias: Veris garantiza a través de su Política de Protección del Denunciante contra las Represalias la protección contra posibles amenazas, sanciones o represalias por la denuncia de un posible hecho irregular, de buena fe, incluso cuando los hechos no puedan ser comprobados o admitidos a investigación.

3.2 Garantías del Protocolo de Gestión de Denuncias

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

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

Protección de datos: Todos quienes se encuentren vinculados en la gestión de la denuncia deberán tratar los datos que se conocieren en el marco de una denuncia con escrupuloso respeto y en cumplimiento con la normativa local e internacional con relación a la Protección de Datos Personales incluyendo las políticas de Veris que versen sobre la materia.

Anonimato: Veris brindará confianza al denunciante para reportar un posible hecho irregular que podría estar ocurriendo en el seno de sus actividades, permitiendo el reporte de denuncias de forma anónima.

Obligación de reportar hechos irregulares: La persona que tenga conocimiento o sospecha de la ocurrencia de un hecho irregular o un incumplimiento al Código de Ética, Conducta y Valores, guías de conducta y/o cualquier otra normativa interna de Veris, deberá reportarlo a través de los medios destinados para realizar una denuncia.

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

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 9 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

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

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

3.3 Medios para realizar la denuncia

Los colaboradores o socios comerciales que en el ejercicio de sus funciones tenga conocimiento de la ocurrencia de un posible hecho irregular, podrá reportarlo a través del Canal Ético de Veris S.A.:

- Página web: habilitada las 24 horas del día, todos los días del año.
- Correo electrónico: habilitado las 24 horas del día, todos los días del año. Horario de respuesta por el Consultor Externo al denunciante de 8:30 a 17:00 de lunes a viernes, salvo fines de semana o feriados.
- Central telefónica: habilitada de 8:30 a 17:00 de lunes a viernes, salvo fines de semana o feriados.
- Buzón de mensajes: habilitado las 24 horas del día, todos los días del año.
- WhatsApp: habilitados las 24 horas del día, todos los días del año. Horario de respuesta por el Consultor Externo al denunciante de 8:30 a 17:00 de lunes a viernes, salvo días festivos o feriados.
- Casilla postal: recepción habilitada de 8:30 a 17:00 de lunes a viernes, salvo fines de semana o feriados.
- Entrevista: solicitada a través de correo electrónico. El horario a establecer la entrevista entre el Consultor Externo y el denunciante, tanto en modalidad presencial como a través de medios digitales será de 8:30 a 17:00 de lunes a viernes, salvo fines de semana o feriados

Los datos de contacto para los diferentes medios de denuncias disponibles serán establecidos en la siguiente dirección web y serán difundidos a través de los diferentes canales de comunicación de Veris S.A.:

www.canaleticoveris.com



3.4 Hechos Irregulares que se pueden reportar

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

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 10 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

TIPO DE DENUNCIA	DESCRIPCIÓN
Discriminación	Cualquier trato desigual o de exclusión por razones de identidad de género, orientación sexual, sexo, género, edad, discapacidad, portar VIH/SIDA, etnia, tener o desarrollar una enfermedad catastrófica, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, por encontrarse en período de gestación, lactancia o cualquier otra característica personal, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral.
Acoso laboral	Todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral.
Acoso sexual laboral	Cualquier acción ya sea ocasional o repetida, cuyo propósito sea o pueda ser perjudicar la integridad sexual de la persona trabajadora, persona servidora pública, u otra persona relacionada en el mundo del trabajo. Este tipo de acoso puede ocurrir durante la jornada de trabajo, en conexiones laborales o como consecuencia de estas, por medios físicos o digitales.
Violencia contra la mujer y el hombre en el ámbito laboral	Se entenderá como violencia contra la mujer y el hombre en el ámbito laboral, todas aquellas acciones que obstaculicen el acceso al empleo, contratación, ascenso, estabilidad o permanencia en el mismo, exigiendo requisitos sobre estado civil, maternidad, paternidad, edad, apariencia física, respecto a un posible estado de gestación, una desigualdad injustificada en la remuneración o condicionar la contratación o permanencia en el trabajo a cambio de actos de naturaleza sexual.
Desigualdad de trato y oportunidades en el ámbito laboral	Desigualdad en el acceso al empleo, incluso al trabajo por cuenta propia, en la formación profesional, en la promoción profesional, en las condiciones de trabajo, incluidas las retributivas y las de despido, y en la afiliación y participación en las organizaciones sindicales y empresariales, o en cualquier organización cuyos miembros ejerzan una profesión concreta, incluidas las prestaciones concedidas por las mismas.
Vulneración de Derechos Laborales	Incluye el incumplimiento de las leyes y normativas laborales, por ejemplo, el empleo de menores, negociaciones colectivas o problemas con los sindicatos, trabajos forzados, no reporte ni pago de horas complementarias y/o suplementarias, no afiliación de la Seguridad Social, retención ilegal de aportes a la Seguridad Social y otros asuntos relacionados con los derechos de los trabajadores.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 11 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

TIPO DE DENUNCIA	DESCRIPCIÓN
Violaciones al Código de Ética, Conducta y Valores y Reglamento Interno de Trabajo	Comportamiento ilegal o deshonesto; la violación deliberada o intencional de las normas de comportamiento descritas en el reglamento interno de trabajo, código de ética, manuales, políticas y procedimientos de la Compañía.
Vulneración de los derechos humanos en todas sus formas	Delitos cometidos en contra de la integridad de una persona como genocidio, etnocidio, exterminio, esclavitud, exportación o traslado forzoso, desaparición forzada, ejecución extrajudicial, persecución, agresión y delitos de lesa humanidad contra una o varias personas.
Trabajo Infantil	Es todo trabajo que priva a niños y niñas de su niñez, su potencial y su dignidad, y que es perjudicial para su desarrollo físico y psicológico, interfiere con su escolarización puesto que les priva de la posibilidad de asistir a clases, les obliga a abandonar la escuela de forma prematura, o les exige combinar el estudio con un trabajo pesado y que consume mucho tiempo.
Fraude en la atención médica (incluyendo seguros médicos)	Cualquier acto de engaño, tergiversación, ocultamiento, modificación o eliminación con el objetivo de obtener un beneficio propio o para un tercero. Por ejemplo: Tergiversación del tipo o nivel de servicio prestado; Facturación de servicios que no se han prestado; Facturación de servicios que no han sido entregados; Facturación de artículos y servicios que no son médicamente necesarios; Solicitar pago o reembolso por servicios prestados por procedimientos que son integrales a otros procedimientos realizados en la misma fecha de servicio (desagregación); Buscar un mayor pago o reembolso por servicios que se facturarían correctamente a una tarifa más baja (up-coding).
Medicamentos caducados, falsificados o adulterados	Distribución, importación, almacenamiento y dispensación de medicamentos, dispositivos médicos y productos de uso y consumo humano que se encuentren: caducados; falsificados o adulterados, sin registro o notificación sanitaria, con ingredientes inadecuados, sin ingredientes activos, con cantidades inadecuadas de ingredientes activos, con un envase o empaque falsificado o adulterado.
Desatención del servicio de salud	Negación de la atención a un paciente en estado de emergencia estando en la obligación de prestar un servicio de salud y con la capacidad de hacerlo.
Corrupción, regalos y hospitalidades	Ofrecimiento, promesa, entrega, aceptación o exigencia de un incentivo para realizar una acción ilícita, antiética o que supone abuso de confianza o poder para beneficio propio o de un tercero. Los incentivos pueden consistir en regalos, préstamos, comisiones, pagos de facilitación, hospitalidades indebidas, recompensas u otras ventajas (impuestos, servicios, donaciones, etc.)
Abusos por conflictos de Intereses y tráfico de influencias	Situación en la que una persona debe optar entre las responsabilidades y exigencias de su puesto y sus propios intereses privados o de un tercero. Así como el aprovechamiento indebido de vínculos familiares, personales o profesionales para la ejecución de acciones ilícitas, antiéticas o para obtener trato preferencial con personas o compañías privadas o públicas.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 12 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

TIPO DE DENUNCIA	DESCRIPCIÓN
Mal uso de los bienes	Apropiarse de manera fraudulenta de los activos de la compañía que fueron encargados a cuidado o manejo (Ejemplos: vehículos, productos, insumos, medicamentos, equipos médicos, entre otros) y destinarlos para el uso personal. Esto también podría incluir: aplicación irregular de fondos, manejo inadecuado de dinero en efectivo, reportes de gastos inflados, uso de los laboratorios, químicos, medios de transporte u otros bienes de la Compañía para actividades distintas de las que fueron asignadas o cuando no se haya recibido la capacitación técnica adecuada.
Fraude de financiero, tributario, aduanero y lavado de activos	Toda acción que implique: i) tergiversación de los ingresos, gastos, activos, pasivos, aplicación incorrecta de los principios de contabilidad, transacciones ilegales; ii) simulación, ocultamiento, omisión o engaño a la Administración tributaria o aduanera para dejar de cumplir en todo o en parte el pago de tributos; iii) la integración de dinero o activos de origen ilícito en las cuentas financieras del Grupo.
Delitos contra el ambiente	Consiste en situaciones en las que se perjudiquen la flora, fauna, aire, agua y/o la tierra, alterando así el equilibrio en la calidad de vida de las personas y de todos los seres con vida, así como el ocultamiento o falsificación de información con el objetivo de obtener permisos ambientales u otras certificaciones o procedimientos de revisión ambiental o de manejo de residuos o sustancias químicas y peligrosas.
Divulgación y Utilización de Información Confidencial de la Compañía	Divulgar y/o utilizar sin autorización y para beneficio personal o de un tercero la información relacionada con cualquier aspecto de la compañía obtenida como resultado de la relación con la misma. Incluye el uso no autorizado de marcas, logotipos, secretos comerciales, conocimientos técnicos o patentes.
Acceso, Divulgación o Uso Indebido de datos Personales	Cualquier acto que comprometa las medidas técnicas, contractuales, administrativas y físicas tomadas por la Compañía para proteger el acceso no autorizado y la divulgación de datos de identificación personal de empleados, pacientes y otros terceros. La información de salud protegida del paciente incluye el registro médico del paciente, incluido el nombre del paciente, dirección, ciudad, fecha de nacimiento, citas médicas; números telefónicos, direcciones de correo electrónico, registros médicos, planes de salud; números de cuenta, imágenes, etc.
Delitos Informáticos	Aquellas amenazas relacionadas con riesgos a las políticas en materia de seguridad de la información como, por ejemplo; ataques cibernéticos, accesos no autorizados a datos o sistemas de información, hurto de información, suplantación de identidad.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 13 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

TIPO DE DENUNCIA	DESCRIPCIÓN
Tráfico ilícito de sustancias sujetas a fiscalización	Consiste en la participación directa o indirecta de una persona o la entidad en la que trabaja en la financiación u organización de actividades o grupos de personas dedicadas a la producción o tráfico ilícito de sustancias catalogadas sujetas a fiscalización. Estas actividades incluyen: siembra o cultivo, almacenamiento, intermediación, distribución, compra o venta, transportación, comercialización, importación o exportación.

3.5 Flujo Metodológico

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



4 Etapas de la Gestión de Denuncias

4.1 Recepción de las Denuncias

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

Canal Ético: Las denuncias recibidas a través de cualquiera de los medios habilitados para el reporte de posibles hechos irregulares, serán receptadas por el Consultor Externo responsable de la atención, quién realizará un análisis preliminar de la información proporcionada por el denunciante.

Si como resultado del análisis preliminar, el Consultor Externo considera la denuncia como de alto potencial, la marcará como “Alta Prioridad” y será comunicada al responsable asignado en un plazo de 48 horas.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 14 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

RESPONSABLES ASIGNADOS	TIPO DE HECHOS
Equipo técnico responsable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Discriminación ▪ Acoso laboral ▪ Desigualdad de trato y oportunidades en el ámbito laboral ▪ Vulneración de Derechos Laborales ▪ Violaciones al Código de Ética, Conducta y Valores y Reglamento Interno de Trabajo
Equipo técnico responsable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acoso sexual laboral (Colaboradores) ▪ Violencia contra la mujer y el hombre en el ámbito laboral
Equipo técnico responsable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Violaciones al Código de Ética, Conducta y Valores y Reglamento Interno de Trabajo Corrupción, regalos u hospitalidades ▪ Abusos por conflictos de Intereses y tráfico de influencias ▪ Mal uso de los bienes ▪ Fraude de financiero, tributario, aduanero y lavado de activos ▪ Tráfico ilícito de sustancias sujetas a fiscalización
Equipo técnico responsable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acoso sexual laboral (Pacientes) ▪ Fraude en la atención médica (incluyendo seguros médicos) ▪ Medicamentos caducados, falsificados o adulterados ▪ Desatención del servicio de salud
Equipo técnico responsable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Delitos contra el ambiente
Equipo técnico responsable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso / Divulgación / Uso indebido de datos personales
Equipo técnico responsable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Divulgación y Utilización de Información Confidencial de la Compañía ▪ Delitos Informáticos

El Consultor Externo reportará cada fin de mes al Comité de Ética todas las denuncias recibidas durante el mes a través de los diferentes medios habilitados.

Otros Medios:

Adicionalmente, los colaboradores tendrán la facultad de denunciar de forma verbal a su superior jerárquico o a la Vicepresidencia de Gestión Humana, quienes tendrán la responsabilidad de asesorar al colaborador con relación a su denuncia y guiarlo para que interponga la misma a través del Canal Ético Veris.

4.2 Evaluación de las denuncias:

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

Cuando el equipo asignado (Ver 4.1), en el desarrollo de sus funciones, descubra o sea notificado sobre situaciones que pudieran suponer un posible hecho irregular, deberá realizar un análisis preliminar de la situación con el objetivo de:

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 15 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

- Evaluar que los posibles hechos irregulares constituyan un comportamiento ilícito, delictivo o que suponga un incumplimiento de las normas y controles contenidos en el Código de Ética, Conducta y Valores, guías de conducta o si estas constituyen un delito que podría devenir en la responsabilidad penal de cualquiera de las compañías que conforman Veris.
- Identificar a las partes involucradas: colaboradores, socios comerciales u otros terceros verificando la existencia de estos últimos y su conexión con Veris.
- Existencia de un histórico de conducta con actitudes semejantes.

El equipo asignado analizará en un tiempo máximo de 3 días laborales el contenido de la denuncia, comprobando lo siguiente:

- Que la denuncia contenga la siguiente información mínima:
Identidad del denunciante y medios de contacto, en caso de no ser anónima la denuncia.
Identidad del denunciado, si es que se conoce el responsable del hecho.
Descripción lo más detallada posible de los hechos.
Indicios o pruebas sobre los que se basa la información.
- Que los hechos descritos pueden ser constitutivos de un comportamiento ilícito, delictivo o que suponga un incumplimiento del Código de Ética, Conducta y Valores, guías de conducta u otra normativa interna de Veris.
- Que los hechos descritos tienen una mínima base de credibilidad y/o de prueba de que no se trata de una mera valoración subjetiva del denunciante, carente de indicio o base alguna de veracidad.

En el caso de que falte alguno de los requisitos previstos en la sección anterior, y de ser posible, se requerirá al denunciante que en un plazo de 5 días lo subsane para que se pueda completar la correcta evaluación de la denuncia. El plazo podría extenderse hasta por 5 días adicionales en función de la complejidad del caso presentado.

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

Luego de analizado los posibles hechos irregulares y teniendo una base de su credibilidad y/o de prueba, el equipo asignado (Ver 4.1) deberá tomar la decisión acerca de las acciones a seguir.

4.3 Conclusión de Admisión o Inadmisión de la Denuncia

Denuncias No Admitidas:

El equipo asignado podrá no admitir a trámite la denuncia en los siguientes casos:

1. Cuando no se refieran a incumplimientos del Código de Ética, Conducta y Valores, guías de conducta, Reglamento Interno de Trabajo y demás normas internas de la compañía o a delitos tipificados en el Código Orgánico Integral Penal.
2. Cuando los posibles hechos irregulares se consideren falsos o maliciosos.
3. Los posibles hechos irregulares ya estén siendo investigados en otra denuncia, sin perjuicio de poder incluir en la investigación los nuevos hechos reportados cuando contengan información adicional relevante para los hechos investigados.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 16 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

4. Los posibles hechos irregulares se refieran a otros hechos e involucren a las mismas personas sobre los cuales se hubiera investigado y resuelto en una anterior investigación.
5. No se aporte o facilite el más mínimo sustento probatorio que permita verificar su credibilidad.

Cuando una denuncia no sea admitida se descartará la misma dando contestación al denunciante y adicionalmente se comunicará la decisión fundamentada a Control interno para su archivo.

Denuncias Admitidas:

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

5 Evaluación de la gestión de denuncias

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

1. Cantidad de denuncias recibidas.
2. Naturaleza de las denuncias.
3. Tiempo necesario para acusar recibido al denunciante.
4. Tiempo necesario para considerar la admisión a trámite de una denuncia.
5. Conocimiento, confianza de los grupos de interés sobre los medios de denuncias y lineamientos del presente protocolo.
6. Retroalimentación de los denunciantes.
7. Cantidad de denuncias admitidas a trámite frente a las que no.
8. Cantidad de denuncias con información deliberadamente falsa.
9. Cantidad de denuncias no consideradas en alcance del presente protocolo.

Para evaluar la gestión de las denuncias, el Comité de Ética podrá utilizar las siguientes fuentes de información:

1. Denuncias recibidas.
2. Denuncias admitidas a trámite.
3. Encuestas a colaboradores o socios comerciales.
4. Análisis de indicadores.
5. Otra información disponible.

6 Capacitación y comunicación

6.1 Capacitación y Comunicaciones

Veris a través del área de Gestión Humana comunicará y capacitará los lineamientos del presente protocolo a sus colaboradores con el objetivo de garantizar su correcta aplicación, así como el buen uso de los medios de denuncia.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 17 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

Para grupos de interés externos, el Comité de Ética designará a los responsables de realizar la comunicación y capacitación de este protocolo y sus lineamientos.

Capacitación

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

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

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

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

Comunicación

Veris comunicará a sus grupos de interés los lineamientos del presente protocolo a través de los medios comunicacionales dispuestos para el efecto.

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

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 18 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

POLÍTICA DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE

1 Introducción

Veris S.A. (en adelante, "Veris" o "la Compañía") está firmemente comprometida con los más altos estándares de ética e integridad, conforme a lo establecido en nuestro Código de Ética, Conducta y Valores (en adelante "Código"). Estos principios son el fundamento de nuestra cultura corporativa y orientan todas nuestras operaciones y decisiones.

El Comité de Ética de Veris ha implementado procedimientos específicos para la recepción, retención y tratamiento de denuncias relacionadas con infracciones al Código u otras normativas internas, así como otras conductas inapropiadas. Estos procedimientos están diseñados para garantizar que las preocupaciones se gestionen de manera oportuna y adecuada, permitiendo identificar debilidades en los controles de cumplimiento.

2 Objetivo

El objetivo de esta política es fomentar una cultura de integridad y transparencia al proporcionar a los grupos de interés internos y externos un mecanismo seguro y confidencial para reportar conductas indebidas, sin temor a represalias.

Esta política fortalece la protección frente represalias a quienes reporten de buena fe cualquier conducta indebida, ya sea de forma anónima o no. Además, asegura que todas las denuncias sean investigadas de manera objetiva, imparcial y confidencial.

3 Alcance

Esta Política aplica para todos los colaboradores bajo relación de dependencia a tiempo completo, parcial o bajo cualquier modalidad contractual independiente de su posición jerárquica, ubicación geográfica o nivel de responsabilidad dentro de la Compañía, así como a sus grupos de interés que, de buena fe utilice los canales habilitados para el reporte de una conducta indebida.

4 Mecanismo de Denuncia

Los grupos de interés internos y externos que en el ejercicio de sus funciones tengan conocimiento de la ocurrencia de un posible hecho irregular, podrá reportarlo a través de los diferentes medios habilitados en el **Canal Ético de Veris S.A.**

www.canaleticoveris.com



5 Información que necesita el denunciante para reportar

Con la finalidad de ayudar a la Compañía en la investigación, decisión y acción correctiva sobre una denuncia, el reporte de denuncia debe contener la mayor cantidad de información objetiva y específica que permita una evaluación adecuada de la naturaleza, magnitud y urgencia del hecho irregular.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 19 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

Se recomienda incluir en el reporte:

- Nombre de los involucrados.
- Descripción detallada de los hechos irregulares.
- Fecha (aproximada) y lugar.
- En la medida de lo posible, sustentar con evidencias documentales, fotográficas o videográficas.

Al utilizar cualquiera de los medios de denuncia establecidos en esta política, se alienta a los denunciantes a identificarse para recibir retroalimentación directa, activar medidas de protección, optimizar la investigación del hecho reportado y garantizar su protección. En caso de optar por el anonimato, se recomienda brindar tanta información y evidencia como sea posible.

6 Principios y Garantías para el Denunciante

6.1 Principios y Garantías para el Denunciante

6.1.1 Anonimato

Los denunciantes podrán hacer uso del Canal Ético de Veris sin necesidad de identificarse y sin que, se les pueda requerir que lo hagan o que faciliten datos que, de forma directa o indirecta, los pudiera identificar.

En este sentido, el Canal Ético Veris dará siempre la opción al denunciante de mantener su anonimato. Salvo los casos de denuncias previstos en el apartado 6.1.1. ¿Cuándo no aplica el anonimato?, no se podrá impedir al denunciante anónimo levantar su denuncia por cualquier de los medios habilitados y/o inadmitir la misma por tal motivo.

El equipo asignado de tramitar o investigar una denuncia, ni ningún otro colaborador podrán realizar acciones de cualquier naturaleza encaminadas a descubrir la identidad de un denunciante anónimo con el objetivo de ejecutar

Es fundamental señalar que el uso del anonimato puede limitar la capacidad del denunciante para recibir retroalimentación sobre el progreso de la investigación y limitar la profundidad de la investigación. No obstante, todas las denuncias, ya sean anónimas o identificadas, serán tratadas con el mismo nivel de objetividad, confidencialidad e imparcialidad.

6.1.2 Cuando No Aplica el Anonimato

La Compañía no podrá garantizar de manera absoluta la confidencialidad de la identidad del denunciante, de los involucrados o de la información proporcionada, cuando la legislación o regulación aplicables requieran su divulgación, o cuando sea estrictamente necesario para el desarrollo y resolución de la denuncia.

De acuerdo con lo dispuesto anteriormente, se requerirá que, de forma obligatoria, para la gestión de una denuncia relacionada a casos de acoso sexual laboral, acoso o violencia laboral, discriminación, será obligatorio que el denunciante y la víctima de estos hechos sean expresamente identificados.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 20 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

6.2 Confidencialidad

Veris se compromete a proteger la confidencialidad de los denunciantes y de todos quienes cooperen de buena fe o proporcionen información veraz durante el curso de la investigación.

Todos los involucrados en la gestión de denuncias deberán preservar la más estricta confidencialidad respecto a la información obtenida o recopilada en el reporte y la evaluación inicial de posibles hechos irregulares, con el objetivo de prevenir su uso indebido.

La información otorgada u obtenida será revelada únicamente en las circunstancias necesarias para avanzar en la investigación, tomar las medidas correctivas pertinentes, o cumplir con las obligaciones legales y regulatorias aplicables.

6.3 Protección Contra Represalias

Veris prohíbe y no tolera cualquier forma de represalias (directa o indirecta, por acción u omisión, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia) como consecuencia de la denuncia de una conducta indebida o ilícita, incluso cuando los hechos no puedan ser comprobados o admitidos a investigación.

No será considerada una represalia en ningún caso el aplicar legítimamente reglamentos, normas y procedimientos administrativos a quienes reporten o suministren información ilegítima, falsa o maliciosa sobre una supuesta conducta indebida o ilícita.

Además de los denunciantes, la protección contra represalias alcanzará igualmente a otras personas físicas o jurídicas relacionadas con el denunciante, tales como:

- Familiares del denunciante.
- Compañeros de trabajo.
- A quién brinde asesoramiento y apoyo al denunciante.
- Persona jurídica en la que trabaje el denunciante.

6.3.1 Tipos de Represalias

Será considera represalia cualquier medida perjudicial, directa o indirecta, en forma de “recomendación”, amenaza, acción u omisión en contra un denunciante u otra parte interesada que haya actuado de buena fe. Esto incluye, pero no se limita a, las siguientes situaciones:

- Degradación de funciones.
- Suspensión laboral o despido.
- Negación de aumentos salariales o promociones.
- Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional.
- Negación o anulación de una licencia o permiso.
- Negación de formación.
- Acción disciplinaria.
- Amenaza, intimidación, acoso o victimización.
- Daño a la reputación.
- Generación de hostilidad o exclusión social.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 21 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

6.3.2 Medidas de Prevención

Con el objetivo de salvaguardar la integridad del proceso de denuncia y garantizar un entorno laboral seguro, Veris se asegurará que no se adopten medidas adversas en contra del denunciante y se suspenderá temporalmente cualquier decisión que pueda constituir una represalia durante la investigación.

Para garantizar un entorno libre de represalias, Veris ofrecerá al denunciante, siempre que se haya identificado, la opción de trabajar de manera remota o su reubicación, según sea necesario. Estas medidas están diseñadas para prevenir cualquier forma de represalia y asegurar que la investigación se lleve a cabo de manera justa y efectiva.

6.3.3 Medidas contra la Persona que Participó en Represalias

Cualquier persona que considere que está siendo o ha sido objeto de represalia por haber hecho uso del Canal Ético Veris, lo comunicará inmediatamente a la Compañía a través de cualesquiera de los medios habilitados o por cualquier otro medio válido, la cual llevará a cabo las actuaciones de comprobación necesarias y, de verificarse la situación descrita, adoptará las medidas necesarias para hacerla cesar, sin perjuicio de cualesquiera otras acciones disciplinarias o legales a que pudiera haber lugar.

6.4 Imparcialidad

Con el objetivo de no beneficiar o perjudicar a alguna de las partes implicadas, quienes estén involucrados en la gestión de una denuncia no deberán:

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

6.5 Recibir Actualizaciones sobre el Estado de Denuncia

El denunciante recibirá una retroalimentación con relación a la resolución del caso denunciado, conforme a las limitaciones impuestas por la confidencialidad y la integridad del proceso.

6.6 Atención Médica y Psicológica

Veris garantiza la provisión de atención psicológica y médica al denunciante, si así lo requiere. Este apoyo está diseñado para abordar cualquier efecto adverso inmediato que pudiera surgir como consecuencia de su rol como denunciante o testigo. La institución asegura que se ofrecerá la asistencia necesaria para salvaguardar el bienestar del denunciante o testigo durante y después del proceso de investigación, conforme a sus necesidades y solicitudes.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 22 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

7 Responsabilidad de los Denunciantes

7.1 Proporcionar Información Precisa

El denunciante debe asegurarse de proporcionar información veraz, suficiente y relevante para la identificación y acreditación de conductas indebidas o ilícitas. Esto implica presentar datos y documentación de hechos comprobables y observables, evitando suposiciones o rumores.

En fin, de ayudar a la Compañía en la investigación del reporte es esencial que la información entregada sea clara, detallada y completa, de manera que respalde los hechos reportados a fin de facilitar su evaluación y resolución.

7.2 Medidas contra las Denuncias de Mala Fe

En el caso de que, como resultado de la tramitación de una denuncia, la Compañía compruebe que se ha facilitado con conocimiento de causa información falsa o “denuncias de mala fe”, se adoptarán conforme la normativa laboral para el caso de colaboradores, las medidas disciplinarias que pudiera haber lugar.

7.3 Cooperar con la Investigación

El denunciante que se haya identificado y todo colaborador de Veris tienen el deber de cooperar completa y honestamente con los procesos de investigación sobre conductas indebidas o ilícitas. Esto incluye proporcionar acceso íntegro a todos los archivos, documentos e información solicitados, así como participar en entrevistas o reuniones necesarias para esclarecer los hechos durante el desarrollo de la investigación.

Veris será responsable de garantizar la absoluta confidencialidad y discreción en todas las actividades realizadas y en toda la información recopilada durante el proceso de investigación conforme lo establecido en el apartado **6.2. Confidencialidad de la presente política.**

7.4 Mantener la Confidencialidad

El denunciante o testigos que estén cooperando en el proceso de investigación de una denuncia, debe mantener absoluta confidencialidad y discreción en relación con su denuncia y el proceso de investigación. Esto implica no revelar información, documentos, evidencia u otros detalles de la denuncia, así como la identidad de los involucrados y el estado de la investigación a terceros no autorizados para proteger la integridad y la privacidad del proceso.

8 Protección De Datos Personales

De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales del Ecuador, Veris S.A. será el responsable del tratamiento de la información personal ingresada en el Canal Ético Veris.

CPA Consulting Ecuador CPAEC S.A. (Gestor del Canal Ético Veris) se constituye como Encargado del tratamiento de la información respecto a denuncias donde se pudiese registrar

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 23 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

Datos Personales de quienes utilicen cualesquiera de los medios habilitados (en adelante "Titulares de los datos personales") que el Gestor del Canal Ético Veris brinda a los grupos de interés de Veris S.A.

Al proporcionar sus datos, mediante cualquiera de los canales habilitados, los titulares de los datos personales consienten de manera voluntaria, previa, libre, expresa e inequívoca su tratamiento y almacenamiento para los fines específicos para los que fueron recopilados, esto es, la gestión de la denuncia. Veris S.A. reconoce el derecho de los titulares de solicitar la eliminación de su información.

Todos quiénes se encuentren vinculados en la gestión de la denuncia deberán manejar los datos obtenidos con el máximo respeto y en estricta conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales de Ecuador.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 24 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

1 Introducción

1.1 De la Compañía

Veris S.A. (en adelante “Veris” o “la Compañía”), comprende que para investigar la presunta comisión de un delito o una infracción al Código de Ética, Conducta y Valores, Reglamento Interno de Trabajo, su normativa interna y demás normativa que comprenda el Sistema de Cumplimiento (en adelante “posibles hechos irregulares”), necesita establecer lineamientos que garanticen la legalidad, independencia, imparcialidad, trato justo, confidencialidad y preservación de la información en la ejecución de investigaciones internas de la Compañía.

1.2 Objetivo

El presente protocolo tiene como objetivo establecer lineamientos para la investigación de posibles hechos irregulares capaces de generar responsabilidad penal de la persona jurídica, pérdidas económicas o reputacionales, cometidos por colaboradores u otros grupos de interés externos de la Compañía.

Estos lineamientos deben centrarse en el aseguramiento y recolección de evidencias para comprobar o desestimar los posibles hechos irregulares, determinar las eventuales responsabilidades individuales y estimar el grado de exposición de la Compañía.

De igual manera, dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 45 – Circunstancias atenuantes de la infracción, numeral 7, Circunstancias atenuantes de la responsabilidad penal de las personas jurídicas del Código Orgánico Integral Penal con relación a:

- a. *De forma espontánea haber denunciado o confesado la comisión del delito antes de la formulación de cargos con la que inicie la instrucción fiscal, o durante su desarrollo, siempre que no haya conocido formalmente sobre su inicio.*
- b. *Colaborar con la investigación aportando elementos y pruebas, nuevas y decisivas, antes de su inicio, durante su desarrollo o inclusive durante la etapa de juicio.*

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

1.3 Alcance

Este protocolo está dirigido a todas las partes interesadas que directa o indirectamente interactúan con la Compañía y que con su actuación podrían generarle impacto negativo a nivel económico, reputacional o legal.

1.4 Vigencia

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

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 25 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

1.5 Conservación De La Información

El investigador deberá conservar y proteger las fuentes de información relacionadas a la situación bajo investigación, independientemente que se decida llevar o no los resultados de la investigación a una instancia judicial. El registro de cuáles son las fuentes de información y sus características deberá ser conservada en su respectivo Expediente de Investigación, de ser el caso.

De llevar los resultados de la investigación interna a una instancia judicial la Compañía debe aplicar los procedimientos técnicos y legales que garanticen, en fondo y forma, la validez de las fuentes de información identificadas de tal forma que los indicios o evidencias que se obtengan sean aceptables en una corte.

Considerando lo anterior, la Compañía debería utilizar procedimientos de auditoría e informática forense para extraer, salvaguardar y mantener la integridad de la evidencia que se obtenga. Estos procedimientos técnicos podrían requerir la participación de asesores técnicos y legales que garanticen que dicho procedimiento garantiza la integridad de la evidencia y se realiza con objetividad, transparencia y sin condicionamiento del investigado, manteniendo la cadena de custodia de las fuentes de información utilizadas.

La documentación se archivará en respaldos electrónicos salvo aquella documentación que contenga firmas en físico y que pueden ser potenciales pruebas para un eventual proceso administrativo o judicial. El equipo asignado dispondrá de un archivo digital único, mismo que estará sujeto a la máxima confidencialidad según convenga a la Compañía.

1.6 Mejora Continua

Veris se compromete con la evaluación y mejora continua de la correcta aplicación de los lineamientos establecidos en el presente protocolo para garantizar su idoneidad y la efectividad de los procedimientos de investigación actualizándolos cuando sea necesario.

1.7 Excepciones

Cuando una denuncia incluya toda la información necesaria que evidencie de forma fáctica los hechos irregulares, el equipo designado podrá obviar los lineamientos detallados en los apartados *4.1. Planificación de la investigación* y *4.2. Desarrollo de la Investigación* y sesionar directamente con el Comité de Ética para que se tomen inmediatamente las medidas pertinentes siguiendo los lineamientos detallados en los apartados *4.3. Reporte de hallazgos* y *4.4. Remediación*.

2 Definiciones

Colaboradores: Son todos los funcionarios y/o empleados de y que prestan sus servicios en virtud de un contrato de trabajo, que tengan una relación de dependencia y que reciban su remuneración directamente de VERIS S.A.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 26 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

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

Hecho Irregular: Son, para los efectos del presente documento, delitos tipificados en el Código Orgánico Integral Penal o incumplimientos sea por acción u omisión al Código de Ética, Conducta y Valores, guías de conducta, Reglamento Interno de Trabajo y/o cualquier otra normativa interna de Veris.

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

Denunciado: Colaborador o grupo de interés vinculado a la Compañía contra quién o quiénes se dirige la denuncia de posibles hechos irregulares.

Denunciante: Es aquel colaborador o grupos de interés externo que reporta la ocurrencia de posibles hechos irregulares.

Evidencias: Elementos probatorios presentados en el reporte de un presunto hecho irregular u obtenido en la ejecución de la investigación interna, que sustentan y dan credibilidad a los hechos investigados.

Informática Forense: Es la ciencia de adquirir, preservar, obtener y presentar datos que han sido procesados electrónicamente y guardados en un medio computacional.

Investigador: Puede ser una entidad especializada o persona natural debidamente acreditada que se encarga de realizar la investigación interna de un posible hecho irregular.

Investigación Interna: Procedimiento interno ejecutado por la Compañía a través de recursos propios o mediante contratación de investigadores externos para la recolección de evidencias e información adicional para comprobar la validez de una denuncia recibida.

3 Lineamientos Generales

3.1 Principios Rectores Del Proceso De Investigación Interna

3.1.1 Locales

La búsqueda de evidencia en una investigación interna se realiza sobre fuentes de información interna o pública y no sobre la información personal del empleado, a fin de no afectar su derecho a la intimidad, la privacidad, el secreto de las telecomunicaciones, el secreto bancario por mencionar los más importantes.

El proceso de investigación interna debe considerar los siguientes principios y garantías establecidos en la normativa ecuatoriana con relación a:

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 27 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

Garantías Constitucionales

- Se presumirá la inocencia de toda persona, y será tratada como tal, mientras no se declare su responsabilidad.
- Las pruebas obtenidas o actuadas con violación de la Constitución o la ley no tendrán validez alguna y carecerán de eficacia probatoria.
- Toda persona tiene derecho a la defensa.
- Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa.
- El denunciado podrá contar con el tiempo y con los medios adecuados para la preparación de su defensa.

Principios Laborales

- Todo proceso de investigación interna debe seguir el Código de Trabajo vigente y la normativa que expida el Ministerio de Trabajo en respeto de los derechos de cada colaborador y las acciones que resulten de la investigación deberán estar en lineamiento con la normativa laboral.

Protección De Datos Personales

- El acceso a la información personal del colaborador no es potestad de la Compañía. En este sentido, la autoridad judicial es la única autorizada a obtenerla cuando existe un proceso legal formalmente establecido.
- Los colaboradores tienen expresa prohibición para utilizar los medios electrónicos asignados para fines personales. En caso de que se requiera extraer, revisar o analizar información contenida en medios electrónicos asignados por la Compañía, pero que el colaborador ha utilizado para uso personal, se deberá previo a la investigación interna analizar con el equipo legal los procedimientos a realizarse para asegurar que no se vulneren los derechos a la protección de los datos del colaborador.

3.1.2 Generales

De igual manera se deberá considerar los siguientes principios generales en la ejecución de investigaciones internas en la Compañía:

Independencia

El investigador y quienes estén relacionados directa o indirectamente con la investigación interna no deberán tener ningún vínculo con alguna de las partes relacionadas al caso (Denunciante, Denunciado, Perjudicados, Testigos) a fin de evitar conflictos de interés que puedan comprometer la investigación.

En caso de existir un conflicto de interés deberá comunicarlo de forma oportuna con el fin de salvaguardar la investigación.

Imparcialidad

Los resultados de la investigación deben presentar hechos factuales sobre la base de los procedimientos y la evidencia obtenida evitando criterios subjetivos, de tal forma que se demuestre la objetividad e imparcialidad del investigador.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 28 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

Trato Justo

El Investigador y quién se encuentre vinculado o tenga acceso a la investigación interna deberá mantener en todo momento una conducta de respeto y trato justo hacia todas las partes.

No se aceptará en ninguna circunstancia opiniones preconcebidas sobre la culpabilidad, inocencia, involucramiento o credibilidad de alguna de las partes.

Confidencialidad

Todas las etapas de la investigación deberán ejecutarse de manera confidencial. La información y documentación obtenida será comunicada y compartida únicamente a las personas que tengan una necesidad legítima de conocerla.

El Denunciante o las personas que participen en la investigación deberán conocer que cualquier información o documentación que sea proporcionada, así como su identidad (la del denunciante y denunciado) será tratada de forma confidencial, debiendo la Compañía tomar las medidas necesarias para protegerla.

De igual manera, se deberá comunicar que cualquier información tratada con el denunciante o personas entrevistadas no podrá ser divulgada.

Preservación De La Integridad De La Información

El Investigador y quién se encuentre vinculado o tenga acceso a la investigación deberá llevar un registro documentado de las fuentes de información utilizadas en la investigación. Para ese fin debe utilizar una cadena de custodia de la información obtenida en la cual se deberían considerar lo siguiente:

- Número de control para la identificación.
- Fecha de recolección de la evidencia.
- Identificación de quién proporcionó la información.
- Qué documentación digital o física fue recibida.
- Formato de la documentación digital recibida.
- Dónde se conservaba la evidencia.
- Dónde serán resguardados.

3.2 Derechos Y Obligaciones De Las Personas Involucradas En El Proceso

Derechos

Durante el transcurso de las investigaciones internas, la Compañía y demás personal involucrado en su desarrollo, deberán velar por el respeto de los siguientes derechos del investigado:

- Presunción de inocencia.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 29 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

- Confidencialidad de su identidad y de la información durante el proceso de investigación para no vulnerar su integridad.
- Ser informado con claridad sobre los hechos que se le atribuyen.
- Ser informado de la conducción de la investigación, para que tenga la oportunidad de realizar sus alegaciones, siempre y cuando la ejecución de la investigación no se viera comprometida.
- No vulnerar el derecho a la privacidad con relación al uso o divulgación de sus datos personales.
- Si es que el Denunciado lo considera necesario puede contar con la presencia de un abogado.

Obligaciones

Durante el transcurso de las investigaciones internas, el denunciado, directivos y colaboradores deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

- Cooperar con el investigador en las entrevistas y solicitudes de información y documentación que éste le solicite, esta obligación implica:
 1. Estar disponibles para reunirse con los investigadores.
 2. Proporcionar información veraz y exacta.
 3. Responder preguntas pertinentes y razonables.
- No obstruir la investigación a través, pero no limitado, a las siguientes acciones:
 4. Destruir, ocultar, sustraer y/o modificar documentos.
 5. Destruir y/o manipular equipos y/o sistemas de información que comprometan la integridad de la información en el transcurso de la investigación.
 6. Engañar al investigador proporcionando información falsa o maliciosa durante las entrevistas, así como en la entrega de documentos adulterados.
- Revelar la información que le sea compartida con carácter de confidencialidad en el marco de la investigación.
- Mantener conflictos de interés que puedan comprometer la investigación.

3.3 Flujo Metodológico

La metodología para el desarrollo de las investigaciones internas se compone de cuatro etapas, de acuerdo con el siguiente detalle:

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 30 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	



3.4 Plazo De La Investigación

El plazo de la investigación está determinado por la naturaleza del hecho irregular a investigar, la disponibilidad y el volumen de las fuentes de información a revisar, el alcance geográfico, los involucrados, los términos y plazos establecidos en la normativa legal vigente y sobre todo por el objetivo que persigue la compañía acordando con ésta el plazo.

4 Etapas De La Investigación Interna

4.1 Planificación De La Investigación

4.1.1 Designación De Los Investigadores

Una vez que el Equipo Asignado admita a trámite una denuncia según lo establecido en el **Protocolo de Gestión de Denuncias**, se iniciará la etapa de planificación de la investigación interna con la designación del Investigador o equipo investigador.

El Investigador o equipo investigador, podrá apoyarse de otras áreas de la Compañía o de consultores externos según lo establezca el Comité de Ética en función de la naturaleza y complejidad de los posibles hechos irregulares.

La designación del Investigador deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones, evitando posibles conflictos de interés:

- Existencia de un vínculo familiar con el Denunciante o Denunciado.
- Los posibles hechos irregulares involucren al investigador.
- Tener un interés directo o indirecto en los hechos objeto de investigación.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 31 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

- Formar parte del área o departamento afectado por los posibles hechos irregulares.
- Existir una enemistad manifiesta y conocida con el Denunciante o Denunciado.
- Estar o haber estado en situación de dependencia jerárquica directa respecto del Denunciante o Denunciado.
- Cualquier otra circunstancia que dificultase o impidiera al investigador actuar en concordancia con los Principios Rectores Generales del Proceso de Investigación Interna señalados en la sección 3.1. del presente protocolo.

El Comité de Ética de la Compañía podrá contratar los servicios de consultores externos dependiendo de la naturaleza y complejidad de los posibles hechos irregulares. Estos deberán contar con la experiencia y capacidades necesarias (informática forense, expertos legales en el ámbito laboral, penal, protección de datos personales, etc.), especialmente cuando los posibles hechos irregulares puedan ocasionar una posible responsabilidad penal a la persona jurídica.

La contratación de los servicios de consultores externos deberá garantizar que estos cuenten con la suficiente experiencia, independencia y objetividad del caso.

4.1.2 Plan De Investigación

El Investigador deberá elaborar un Plan de Investigación preliminar que contenga los procedimientos que serán ejecutados en el marco de la investigación interna.

Cuando la ejecución de la investigación sea realizada por consultores externos, estos deberán de presentar al Comité de Ética el Plan de Investigación preliminar a ser desarrollado para su revisión y aprobación.

El plan deberá contener como mínimo lo siguiente:

1. Enfoque
2. Hipótesis preliminar de la investigación
3. Objetivo
4. Alcance
5. Cronograma de trabajo

Para los casos en los que las pruebas sean irrefutables se procederá conforme al marco legal vigente aplicable.

4.1.2.1 Enfoque

El Investigador en coordinación con el Comité de Ética deberá definir el enfoque de la investigación tomando en consideración las siguientes opciones:

- a. Fraude Ocupacional o delitos en contra de la Compañía o sus colaboradores.
- b. Delitos penales que podrían devenir en la responsabilidad penal de la persona jurídica, así como a sus colaboradores.
- c. El impacto que podría generar en la Compañía los resultados de la investigación interna.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 32 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

- d. Incumplimientos a la normativa legal vigente, sobre todo en materia laboral, societaria, mercantil, civil, sanitaria, tributaria, de propiedad intelectual y otras que representen un perjuicio para la Compañía.

4.1.2.2 Hipótesis Preliminar De La Investigación

El Investigador y el Comité de Ética deberán establecer la hipótesis preliminar de los posibles hechos irregulares que se están investigando, para definir los objetivos, alcance y actividades para confirmar los hechos o corregirla.

A medida que avanza la investigación interna, la hipótesis deberá ser actualizada en función, pero no limitando a:

- a. Nuevos hechos evidenciados.
- b. Nuevos involucrados en la ejecución de los hechos objetos de investigación.
- c. Alcance establecido.

4.1.2.3 Objetivo

El Investigador y el Comité de Ética deberán establecer de forma clara el objetivo por el cual se desarrolla la investigación interna, así como revisar periódicamente si el objetivo planteado inicialmente se encuentra acorde con la ejecución y resultados paulatinos de la investigación.

4.1.2.4 Alcance

El Investigador en coordinación con el Comité de Ética deberán definir el alcance con relación a la identificación preliminar de personas o entidades involucradas en los hechos objeto de investigación, así como las personas a quienes se tendrá que entrevistar con el objetivo de obtener información o evidencia.

El alcance puede variar a medida que avanza la investigación, por lo cual, el Investigador deberá comunicar inmediatamente al Comité de Ética los cambios, ajustes o actividades adicionales a ejecutar a fin de que puedan conocerlo y aprobarlos, en tiempo y costo, para poder cumplir el objetivo inicialmente planteado. En caso de no estar de acuerdo con el alcance de la investigación, el Comité de Ética se pronunciará al respecto de forma motivada y objetiva.

4.1.2.5 Cronograma De Trabajo

El Investigador deberá definir el cronograma de trabajo de la investigación interna, con tiempos razonables de ejecución según el enfoque, hipótesis preliminar de la investigación, objetivo y alcance previamente definidos y aprobados.

La investigación interna, podría, dada la magnitud de los posibles hechos irregulares, ser iniciada de forma inmediata para preservar la información y documentación o impedir que los hechos sigan ocurriendo.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 33 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

Las actividades, tiempos, recursos y demás, establecidos en el cronograma de trabajo podrá ser modificado según vaya actualizándose el enfoque, la hipótesis preliminar de la investigación, el objetivo y alcance.

Sin perjuicio de lo anterior, para el ejercicio de acciones legales deberá tenerse en cuenta los plazos y términos establecidos en la normativa legal vigente.

4.2 Desarrollo De La Investigación

Una vez presentado el Plan de Investigación, empezará la etapa de Desarrollo de la Investigación Interna donde el Investigador procederá a la ejecución de los siguientes procedimientos esenciales, sin limitarse a los mismos, de acuerdo con las necesidades de cada investigación:

1. Recolección de evidencia
2. Análisis de datos
3. Ejecución de background check
4. Revisión de documentos
5. Realización de entrevistas

4.2.1 Recolección De Evidencia

El Investigador para asegurar la correcta identificación, adquisición y preservación de la evidencia, deberá considerar lo siguiente:

- Tipos de evidencia que serán necesarios para probar la hipótesis del caso y cumplir con el objetivo de la investigación interna.
- Período de tiempo bajo análisis para planificar la recolección de la evidencia.
- Grado de confidencialidad de la información y de los hallazgos, que incluso podrían determinarse como información privilegiada.
- Personal capacitado que pueda dar testimonio técnico y legal de los procedimientos realizados para la recolección y preservación de la evidencia física y electrónica.
- Involucramiento de abogados internos o externos para asegurar que no se incumpla ninguna normativa legal ni corporativa.
- Involucramiento de informáticos forenses que cuenten con herramientas y experiencia adecuada para la preservación de evidencia.
- Requisitos de la cadena de custodia.

4.2.1.1 Requisitos De La Cadena De Custodia

Cuando la Compañía haya considerado que el objetivo de la investigación interna sea llevar el caso a instancias judiciales se deben tomar en cuenta los requisitos de la cadena de custodia a utilizar. En este sentido, para asegurar el debido cumplimiento de los requisitos de la cadena de custodia, el Investigador deberá consultar con los asesores legales de la investigación interna, para acordar el nivel de detalle que se requerirá para que las evidencias sean aceptadas por las instancias judiciales.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 34 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

El Investigador desde el momento en que recolecta la evidencia hasta el momento que presenta en un juzgado o ante un regulador, si aplicase, deberá cumplir con los requisitos de la cadena de custodia estipulados en el Art.456 del Código Orgánico Integral Penal, para garantizar la autenticidad y valor probatorio de la evidencia.

De acuerdo a la normativa penal vigente, se aplicará cadena de custodia a los elementos físicos o contenido digital materia de prueba, para garantizar su autenticidad, acreditando su identidad y estado original; las condiciones, las personas que intervienen en la recolección, envío, manejo, análisis y conservación de estos elementos y se incluirán los cambios hechos en ellos por cada custodio. La cadena inicia en el lugar donde se obtiene, encuentra o recauda el elemento de prueba y finaliza por orden de la autoridad competente. Son responsables de su aplicación, el personal del Sistema especializado integral de investigación, de medicina legal y ciencias forenses, el personal competente en materia de tránsito y todos los servidores públicos y particulares que tengan relación con estos elementos, incluyendo el personal de servicios de salud que tengan contacto con elementos físicos que puedan ser de utilidad en la investigación.

4.2.1.2 Identificación De La Evidencia

El Investigador identificará y detallará las fuentes de información potencialmente relevantes para la obtención de posible evidencia tanto física y/o electrónica, con el objetivo de garantizar la correcta adquisición y preservación de la evidencia, pudiendo ser, pero no limitado a:

- Entrevistas a colaboradores y grupos de interés externos.
- Documentos generados como parte del giro de negocio y de los procesos involucrados en los posibles hechos irregulares.
- Datos producidos por las áreas o procesos involucrados contenidos en los sistemas de la Compañía.
- Datos generados en fuentes de información con una expectativa razonable de privacidad y que no vulnera la normativa laboral y de protección de datos personales del país. Dichas fuentes podrían ser: correos corporativos, dispositivos electrónicos de uso laboral (celulares, computadores, geolocalización de vehículos, etc.), entre otros.
- Búsqueda de información en fuentes de información pública.

La identificación de fuentes de posible evidencia electrónica podría darse en las siguientes locaciones, la cuales deberán ser analizadas por el Investigador, de aplicar:

- El ambiente del puesto de trabajo, computadoras de escritorio y laptops de uso actual y anterior por parte del investigado.
- Asistentes digitales personales, como los teléfonos inteligentes o tabletas electrónicas.
- Dispositivos de almacenamiento removible, como los CD, DVDs, discos rígidos, USB externos o memoria USB.
- El ambiente de los servidores, incluyendo los de los correos electrónicos, carpetas corporativas, mensajería instantánea (IM), bases de datos, aplicaciones y voz sobre IP, entre otros.
- El ambiente de backup, incluyendo los de archivo y de recuperación de desastres.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 35 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

- Reproductores de medios digitales y datos almacenados por terceros en la nube.

4.2.1.3 Adquisición Y Preservación De La Evidencia

Por adquisición se entiende, como el clonado de los datos, siguiendo una serie de precauciones para no alterar la evidencia digital, así como, preservación se refiere al proceso que se sigue para mantener la validez y confidencialidad de la evidencia adquirida.

El Investigador para asegurar la correcta adquisición y preservación de la evidencia, de manera que pueda constituir elemento de prueba válido, deberá tomar en cuenta las siguientes precauciones:

- Procurar la mínima manipulación del dispositivo original, dado que la evidencia electrónica es volátil y podría ser alterada o destruida inadvertidamente.
- Dejar constancia documentada del proceso forense ejecutado, el mismo puede ser relevante para validar la información o prestar testimonio ante un tribunal.
- No encender los dispositivos y fuentes de datos electrónicos que fueron entregados apagados, dado que el encendido podría afectar a la integridad de los datos.
- Asegurar los requisitos de la cadena de custodia y la documentación del proceso de informática forense.
- Desarrollar procesos que permitan verificar la integridad y validez de los datos que aseguren el manejo de la misma información contenida en los dispositivos y/o sistemas originales.

4.2.2 Análisis De Datos

El Investigador una vez realizados los procedimientos de adquisición y preservación de las fuentes de información, deberá ejecutar el procesamiento y filtrado de los datos, esto con el objetivo de hacer más eficiente y efectiva la revisión de esta.

La estrategia de revisión y análisis de información que elija el Investigador deberá procurar la identificación de patrones o tendencias inusuales o anormales que permitan aportar en la comprobación o descarte de la hipótesis del caso investigado.

4.2.3 Ejecución De Background Checks

En función del objetivo y alcance de la investigación interna, previamente aprobados, el Investigador podrá ejecutar búsquedas de información de antecedentes relacionados a las empresas, involucrados o sospechosos que permitan aportar en la comprobación o descarte de la hipótesis del caso investigado.

Dichas búsquedas de información de la persona natural o jurídica investigada podrán ser realizadas, a través de fuentes públicas y privadas de acceso general al público, para lo cual el Investigador podrá tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Tener una comprensión detallada de los nombres de las entidades o personas involucradas.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 36 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

- Identificar el tipo de datos que se podrían obtener a través de las búsquedas a realizar sin vulnerar la intimidad y protección de los datos personales del investigado.
- Evaluar el esfuerzo que podría conllevar la obtención de los datos según el tipo de informante; público y/o privado, el tiempo de respuesta y su disponibilidad; libre, gratuita o pagada.
- Indagar sobre antecedentes financieros y posible información negativa en medios abiertos, notas de prensa, historial de litigios, vinculación con personas expuestas políticamente, aparición en listados de personas sancionadas, etc.

El Investigador deberá recopilar la información obtenida, elaborando un reporte detallado con los hallazgos que permitan avanzar en el esclarecimiento de los hechos investigados.

4.2.4 Revisión De Documentos

El Investigador deberá realizar actividades de análisis e interpretación de la evidencia previamente recopilada en las etapas previas de la investigación, para ayudar a probar o refutar la hipótesis del caso investigado y llegar a un resultado objetivo

Para realizar dichas actividades, el Investigador deberá tener en cuenta las siguientes actividades clave:

- Diseñar estrategias de revisión de documentos físicos y/o electrónicos que permitan limitar el alcance de revisión para mantener los parámetros establecidos de costo, tiempo, proporcionalidad y no vulneración de la intimidad del investigado.
- Realizar procedimientos que permitan evaluar la credibilidad, integridad y precisión de la documentación a revisar, esto con el objetivo de evitar reprocesos a consecuencia de información incompleta e inexacta.
- Mantener en todo momento el escepticismo profesional, es decir, pensar críticamente y cuestionar los datos de manera apropiada.
- Los procedimientos generalmente utilizados en la etapa de revisión de documentos pueden incluir, pero no se limitarán a: i) revisión de evidencia electrónica, ii) análisis financieros y no financieros y iii) triangulación de información.
- Definir roles, responsabilidades y reglas que deberán seguir los revisores de la documentación para categorizar y evaluar la evidencia obtenida.

El Investigador deberá documentar los resultados obtenidos de la revisión documental, elaborando un reporte detallado con los hallazgos que permitan avanzar en el esclarecimiento de los hechos investigados.

4.2.5 Realización De Entrevistas

El Investigador deberá realizar entrevistas a los involucrados previamente identificados, además de la revisión de documentos, las entrevistas brindadas por los involucrados podrán servir para los siguientes propósitos:

- Establecer el contexto y comprender el detalle de los hechos investigados.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 37 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

- Determinar el alcance de la investigación a través de entrevistas preliminares en etapa de planificación de la investigación.
- Comprender y determinar la responsabilidad de los involucrados.
- Evaluar la estrategia de defensa en caso de existir responsabilidad de la persona jurídica
- Evaluar la credibilidad de las personas.

El Investigador deberá realizar entrevistas a los involucrados, siguiendo las siguientes recomendaciones generales:

- Determinar un protocolo de entrevistas tomando en consideración las prohibiciones legales, en caso de que aplique.
- Determinar el orden de las entrevistas en función del nivel de riesgo que el involucrado puede representar en la investigación.
- Elaborar un guión de preguntas base con los temas relevantes que se desea indagar, las preguntas deberán ser redactadas de un modo no acusatorio.
- Permitir que el entrevistado desarrolle su visión de los hechos y mantenga su iniciativa de la conversación, limitándose a animar al investigado a profundizar cuando observe indicios verbales y no verbales.
- Mantener una actitud imparcial al no dar una impresión al entrevistado de posibles prejuicios sobre su culpabilidad.
- No hacer referencia a información sensible o confidencial a menos que sea estrictamente necesario, esto para evitar filtración de información.
- Validar y respetar los derechos del entrevistado, en el sentido de no utilizar promesas, engaños, intimidación o violencia para obtener un testimonio, que podría resultar en una eventual autoincriminación del investigado.
- Es recomendable que la entrevista sea conducida por dos personas, sobre todo en casos donde pudiera ponerse en tela de juicio los dichos del entrevistado.

El Investigador documentará los resultados de las entrevistas en notas claras, concisas, objetivas y relevantes resumidas en memorandos de entrevista, que serán añadidas en el proceso de investigación interna.

4.3 Reporte De Hallazgos

El Investigador, una vez concluida el desarrollo de la investigación interna, deberá elaborar el informe de investigación Interna el cual deberá ser preciso, imparcial, sin especulaciones, ni generalizaciones.

El Investigador deberá considerar los siguientes aspectos para la preparación del informe de investigación interna:

- Determinar quién o quiénes serán los lectores del informe, esto con el objetivo de entender qué información deberá incluirse.
- Acordar la estructura del informe, que de forma referencial podría ser la siguiente:
 - a) Antecedentes del caso
 - b) Resumen ejecutivo
 - c) Detalle de procedimientos realizados
 - d) Hallazgos

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 38 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

- e) Restricciones relacionadas con el uso y la distribución del informe
- f) Recomendaciones para acciones correctivas

- Definir el formato de elaboración del informe en función del uso previsto que se tenga para el mismo.

4.3.1 Comunicación De Hallazgos

El Investigador elaborará el informe de investigación interna. El Comité de Ética será el responsable de comunicar el informe a las instancias que considere pertinentes.

La comunicación es vital para obtener sus valoraciones en cuanto a las conclusiones arrojadas, próximos pasos y las recomendaciones para acciones correctivas expuestas por el Investigador para evitar que hechos similares vuelvan a ocurrir.

4.3.2 Cierre De La Investigación Interna

La culminación de la investigación interna deberá ser determinada por el Comité de Ética, informando de este cierre al equipo asignado, cuando habiéndose agotado los procedimientos acordados en alcance, no hay expectativa que alguna información relevante cambie el curso de la investigación.

El Comité de Ética custodiará el informe de investigación interna, garantizando que ningún tercero no autorizado tenga acceso al mismo. De igual manera comunicará una vez al mes a la Presidencia Ejecutiva el cierre de las investigaciones internas recibidas en el mes previo, independientemente de su resolución.

El equipo asignado realizará seguimiento del cumplimiento del plan de acción aprobado en el expediente.

4.4 Remediación

Una vez que la Compañía ha completado la investigación interna y tiene información suficiente para poder tomar decisiones, el Comité de Ética establecerá las acciones de reparación y remediación a los hechos acontecidos, así como, planes de seguimiento apropiados.

Dependiendo de los hechos y de la gravedad, se podría considerar los siguientes cursos de acción, pudiendo ser, pero no limitados a:

- Terminar, rescindir o modificar la forma en que la Compañía participa en un proyecto, operación o contrato que ocasionó las irregularidades.
- Evaluar con los asesores legales, la denuncia de las irregularidades y cooperación con las autoridades.
- Tomar acciones disciplinarias con los involucrados que resulten responsables, previamente analizadas con los asesores legales.
- Examinar si los hechos investigados surgieron debido a alguna deficiencia en la estructura de control interno, en la comunicación y capacitación o incluso en la cultura de cumplimiento de la Compañía.

	MANUAL INTEGRAL DEL CANAL ÉTICO VERIS	CÓDIGO	MAN-401.12.1
		VERSIÓN	1
		FECHA	10-dic.-24
		Página 39 de 39	
Elaborado por: Asistente legal - Jefe Regional de Gestión Humana	Revisado por: Vicepresidente de Gestión Humana Jefe Nacional de Control Interno	Aprobado por: Presidencia Ejecutiva	

5 Cooperación Con Las Autoridades

Cuando los resultados de la investigación interna comprueben la ocurrencia de un delito que podría generar responsabilidad a la Compañía, el Comité de Ética, la Presidencia Ejecutiva juntamente con los asesores legales analizarán la conveniencia de denunciar y cooperar con las autoridades, de ser necesario buscar asesoría legal para precautelar los intereses de la Compañía.

6 Acciones Disciplinarias

De ser comprobados los hechos, las acciones disciplinarias que se ejerzan a los involucrados serán impuestas en función de lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

En el caso de comprobar que los hechos hayan involucrado la participación de socios comerciales, se deberá evaluar la necesidad de terminar la relación comercial, teniendo en consideración que la decisión no se contraponga con alguna cláusula establecida en el contrato.