

	REPORTE Y DENUNCIA		VIA-MAGM-13
			Vigencia: 27/02/2026
	Versión: 01		Página 1 de 6

PROCEDIMIENTO DE REPORTE Y DENUNCIA

1. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO.

El presente procedimiento establece la forma en que la organización recibe, analiza, investiga y resuelve las denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción, soborno, fraude, lavado de activos, financiación del terrorismo, financiación de la proliferación de armas, conflictos de interés, violaciones al Código de Ética, vulneraciones a los derechos humanos, situaciones de acoso laboral o sexual, discriminación y cualquier otra conducta irregular.

Todo el proceso se desarrolla bajo los principios de confidencialidad, anonimato, no represalia, trazabilidad y seguimiento ético, conforme al Programa de Transparencia y Ética Empresarial y al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

2. DEFINICIONES.

Reporte o Comunicación de Irregularidad: Es toda información puesta en conocimiento de la organización por cualquier persona, mediante los canales habilitados, sobre hechos que puedan constituir riesgos o materializaciones de corrupción, soborno, fraude, violaciones a derechos humanos, acoso, discriminación o cualquier conducta contraria a la ética empresarial. Esta comunicación se considera un ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y seá atendida conforme a los términos y principios del CPACA.

Confidencialidad: Es la obligación constitucional y legal de proteger la identidad del denunciante y la información suministrada, evitando su divulgación a terceros no autorizados. Este deber se fundamenta en los artículos 15 y 74 de la Constitución Política, así como en las normas de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012) y en las directrices de la Ley 2195 de 2022 sobre protección al reportante. La confidencialidad se mantiene durante todo el proceso y después del cierre del caso.

Anonimato: Es la facultad del denunciante de presentar información sin revelar su identidad.

No Represalia: Es la garantía mediante la cual se prohíbe cualquier acción que afecte al denunciante como consecuencia de su reporte.

Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	
Oficial de cumplimiento		Coordinador SIG-SST		Gerente	

	REPORTE Y DENUNCIA		VIA-MAGM-13
			Vigencia: 27/02/2026
	Versión: 01		Página 2 de 6

Derechos Humanos: Son los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución Política, en tratados internacionales ratificados por Colombia y en la jurisprudencia constitucional. En el marco del PTEE, las denuncias relacionadas con violaciones a derechos humanos serán tratadas con enfoque de protección, dignidad humana, igualdad y no discriminación.

Acoso Laboral y Acoso Sexual: Son conductas definidas por la Ley 1010 de 2006 y por la normativa laboral colombiana, consistentes en actos persistentes o demostrables de violencia, humillación, intimidación, hostigamiento o agresión de naturaleza física, verbal, psicológica o sexual. Estas conductas serán investigadas con enfoque de género, respeto por la dignidad humana y aplicación estricta del debido proceso.

Fraude: Es toda acción u omisión destinada a obtener un beneficio indebido, causar un perjuicio o manipular información, documentos o recursos de la organización.

Corrupción y Soborno: Son conductas que implican el ofrecimiento, solicitud, entrega o aceptación de beneficios indebidos para influir en decisiones o actuaciones.

Derecho de Petición en Materia de Denuncias: Es la garantía constitucional que permite a cualquier persona presentar solicitudes, quejas, reclamos o denuncias y obtener respuesta oportuna y de fondo. Toda denuncia recibida por los canales del PTEE se considera un derecho de petición y debe ser tramitada conforme a los plazos y principios del CPACA, garantizando eficacia, imparcialidad, transparencia y respeto por la dignidad humana.

Trazabilidad: Es la capacidad de registrar, documentar y verificar cada una de las actuaciones realizadas durante la gestión de una denuncia. La trazabilidad garantiza transparencia, control interno, auditoría y cumplimiento de los principios de publicidad y responsabilidad.

Reserva de la Información: Es la obligación de limitar el acceso a la información relacionada con la denuncia únicamente a las personas estrictamente necesarias para su gestión. Esta reserva se fundamenta en el artículo 15 de la Constitución, en la Ley 1581 de 2012 y en las normas de protección al denunciante de la Ley 2195 de 2022.

Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	
Oficial de cumplimiento		Coordinador SIG-SST		Gerente	

	REPORTE Y DENUNCIA	VIA-MAGM-13
		Vigencia: 27/02/2026
	Versión: 01	Página 3 de 6

Investigado o Persona Involucrada: Es la persona natural o jurídica respecto de la cual se adelanta una verificación o investigación por presunta participación en hechos irregulares. Esta persona goza de las garantías del debido proceso, presunción de inocencia, defensa y contradicción, conforme al artículo 29 de la Constitución Política.

Medidas de Protección al Reportante: Son las acciones adoptadas por la organización para salvaguardar la integridad física, emocional, laboral y contractual del denunciante. Estas medidas incluyen anonimato, confidencialidad, restricción de acceso a la información, seguimiento al bienestar del reportante y activación de protocolos de seguridad, conforme a los principios constitucionales de dignidad humana y protección reforzada.

Denunciante: Se entiende por denunciante la persona natural o jurídica que, de buena fe, pone en conocimiento de la organización hechos que puedan constituir actos de corrupción, soborno, fraude, violaciones a derechos humanos, acoso, discriminación o cualquier conducta irregular. Su actuación se encuentra protegida por los principios constitucionales de participación, acceso a la administración pública y protección reforzada frente a represalias.

Oficial de Cumplimiento: Es el funcionario designado por la organización para liderar la implementación, supervisión y verificación del Programa de Transparencia y Ética Empresarial. Tiene la responsabilidad de recibir, validar, investigar y gestionar las denuncias, garantizando el respeto por los derechos fundamentales, la reserva de la información, la trazabilidad del proceso y la aplicación de los principios de legalidad, imparcialidad y debido proceso.

PTEE – Programa de Transparencia y Ética Empresarial: Es el conjunto de políticas, procedimientos, controles y mecanismos adoptados por la organización para prevenir, detectar, gestionar y mitigar riesgos de corrupción, soborno transnacional, fraude y otras conductas contrarias a la ética corporativa. Su fundamento normativo se encuentra en la Ley 1778 de 2016, la Ley 2195 de 2022, la Ley 1474 de 2011 y en las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Sociedades. El PTEE incorpora principios constitucionales como la moralidad administrativa, la transparencia, la responsabilidad y la prevalencia del interés general.

Denuncia Procedente: Es aquella comunicación que contiene información clara, verificable y pertinente que permite determinar la existencia de indicios razonables para iniciar una investigación formal. La procedencia se evalúa conforme a los

Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	
Oficial de cumplimiento		Coordinador SIG-SST		Gerente	

	REPORTE Y DENUNCIA		VIA-MAGM-13
			Vigencia: 27/02/2026
	Versión: 01		Página 4 de 6

principios de eficacia, buena fe, imparcialidad y razonabilidad. Una denuncia procedente no exige prueba plena, sino elementos mínimos que permitan activar el deber de verificación.

Debido Proceso: Es la garantía constitucional (artículo 29 de la Constitución Política) que asegura que toda persona investigada será tratada con imparcialidad, escuchada en igualdad de condiciones, informada de los hechos que se le atribuyen, podrá presentar pruebas y controvertir las que se alleguen en su contra. En el marco del PTEE, el debido proceso implica que las actuaciones se desarrollen con objetividad, reserva, trazabilidad, respeto por la dignidad humana y sujeción estricta a la ley, conforme a los principios del CPACA y a las normas anticorrupción vigentes.

3. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores, contratistas, proveedores, usuarios y miembros de la comunidad en general que deseen reportar hechos que puedan afectar la integridad corporativa o el interés público. La organización garantiza que cualquier persona puede presentar una denuncia sin temor a represalias y con plena protección de su identidad.

4. REGISTRO INICIAL DE LA DENUNCIA.

Cuando una denuncia es presentada, se registra mediante el canal habilitado en la pagina web, en el cual se consignan los datos del denunciante, si decide no permanecer en el anonimato, la descripción de los hechos, las evidencias aportadas y el canal por el cual se recibió. Este registro permite garantizar la trazabilidad del caso desde su recepción hasta su cierre.

5. RADICACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO.

Una vez radicada, la denuncia se remite de manera inmediata al Oficial de Cumplimiento, quien es el responsable de la gestión integral del caso. El Oficial de Cumplimiento asegura que la información sea tratada con estricta confidencialidad y que se activen las garantías de protección al reportante desde el primer momento.

6. VALIDACIÓN PRELIMINAR.

Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	
Oficial de cumplimiento		Coordinador SIG-SST		Gerente	

	REPORTE Y DENUNCIA	VIA-MAGM-13
		Vigencia: 27/02/2026
	Versión: 01	Página 5 de 6

El proceso inicia con una validación preliminar cuyo propósito es determinar si la denuncia es pertinente y si contiene información suficiente para abrir una investigación formal.

En esta etapa se analiza la coherencia del relato, la suficiencia de los elementos aportados, la clasificación del tipo de conducta y el nivel de riesgo asociado.

Como resultado de esta revisión, el caso puede avanzar a investigación, requerir información adicional o archivarse por falta de mérito, dejando constancia de la justificación correspondiente.

Durante esta fase se garantiza el anonimato del denunciante, la ausencia total de represalias y la posibilidad de mantener contacto con él para informarle sobre la gestión del caso, siempre que no haya optado por permanecer anónimo.

7. INVESTIGACIÓN DEL CASO.

Cuando la denuncia es procedente, se inicia la investigación formal, liderada por el Oficial de Cumplimiento o se remitirá a las áreas competentes para su resolución.

La investigación comprende la recolección de documentos, registros y evidencias, la realización de entrevistas a personas involucradas o testigos, la revisión de trazabilidad documental y digital, el análisis de los controles aplicables y la evaluación de los riesgos asociados.

Toda la información se gestiona dentro de los plazos establecidos por el CPACA, garantizando respuestas oportunas y comunicación transparente con el denunciante cuando no sea anónimo.

8. RESOLUCIÓN DEL CASO.

Una vez concluida la investigación, se elabora un informe que contiene los hechos verificados, las evidencias recopiladas, el análisis técnico y normativo, las conclusiones y las recomendaciones de acción.

Con base en este informe, la organización puede adoptar decisiones como la remisión del caso a un proceso disciplinario, la implementación de ajustes internos de control u operativos, la remisión a autoridades externas competentes, el cierre del caso sin hallazgos o la actualización de la matriz de riesgos, entre otros.

Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	
Oficial de cumplimiento		Coordinador SIG-SST		Gerente	

	REPORTE Y DENUNCIA		VIA-MAGM-13
			Vigencia: 27/02/2026
	Versión: 01		Página 6 de 6

9. COMUNICACIÓN DEL CIERRE.

Cuando el denunciante no es anónimo, se le informa sobre la decisión final y el cierre del caso, dejando registro documental en el archivo del PTEE. La comunicación se realiza de manera respetuosa, clara y garantizando la protección de la identidad del reportante.

10. POLÍTICA DE PROTECCIÓN AL REPORTANTE.

La Política de Protección al Reportante se aplica de manera transversal durante todo el procedimiento. Esta política garantiza la confidencialidad absoluta de la identidad del denunciante, la custodia segura de la información, el acceso restringido únicamente al Oficial de Cumplimiento y la eliminación de datos que permitan identificar al reportante cuando este solicite anonimato.

Asimismo, prohíbe cualquier forma de represalia, incluyendo despidos, suspensiones, modificaciones de condiciones laborales, amenazas, intimidaciones, acoso, cancelación de contratos o cualquier acción que pueda afectar al denunciante como consecuencia de su reporte.

VIASERVIN LTDA realiza un seguimiento ético permanente, monitorea el bienestar del reportante, activa protocolos de seguridad cuando es necesario y documenta todas las actuaciones para garantizar el debido proceso y la trazabilidad.

11. ARCHIVO Y CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

El caso se archiva con el informe final, las evidencias, las actuaciones realizadas, las medidas adoptadas y el registro de protección al reportante. Toda la información se conserva de manera segura y conforme a los lineamientos del PTEE, asegurando integridad, confidencialidad y disponibilidad para efectos de auditoría o requerimientos de autoridad.

Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	
Oficial de cumplimiento		Coordinador SIG-SST		Gerente	