



| | | | |
|---|---|--|-----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO SOBRE REPORTE DE INQUIETUDES | Versión: 001 | Página: 1 de 11 |
| | | Código: SKY-DFIN-PCD-01-0014 | Fecha: 29.08.2024 |
| | GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS | | |

PROCEDIMIENTO SOBRE REPORTE DE INQUIETUDES

| | | | |
|---|---|--|---------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO SOBRE REPORTE DE INQUIETUDES | Versión: 001 | Página: 2 de 11 |
| | | Código: SKY-DFIN-PCD-01-0014 | |
| | GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS | Fecha: 29.08.2024 | |

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| 1. OBJETIVO..... | 3 |
| 2. ALCANCE | 3 |
| 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES..... | 3 |
| 4. DOCUMENTOS NORMATIVOS DE REFERENCIA (BIBLIOGRAFÍA) | 3 |
| 5. PARTE PRINCIPAL..... | 4 |
| 5.1 Inicio y evaluación..... | 4 |
| 5.2 Investigación | 5 |
| 5.3 Reparación | 7 |
| 5.4 Comunicación | 8 |
| 6. PRESENTACIÓN DE INFORMES | 8 |
| 7. (MEDIDAS DISCIPLINARIAS)..... | 9 |
| 8. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD | 9 |
| 9. FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN..... | 9 |
| 10. CONTROL DE CAMBIOS..... | 10 |
| 11. ANEXOS..... | 11 |

1. OBJETIVO

Este procedimiento está designado a describir el proceso de reporte de inquietudes, lo cual es crítico para asegurarnos de que hacemos negocios conforme al Código de Conducta de Solway. Referencia: Política de Grupo: Reporte de inquietudes. Número de Identificación A-COM-005-G-01.

Esta política presenta:

- Etapas dentro del proceso de manejo de las declaraciones: Inicio – Evaluación – Investigación – Corrección.
- Roles de los expertos quienes están involucrados en el proceso de manejo de la declaración.
- Cómo las inquietudes reportadas serán manejadas y cuáles son los resultados potenciales de una inquietud reportada.

2. ALCANCE

Esta Política aplica a todas las actividades de negocios de la compañía globalmente en todas las geografías. Esta debe ser revisada regularmente y se debe acomodar los cambios en factores externos e internos que puedan tener un impacto en la exposición de riesgo de sobornos o corrupción y otros asuntos relevantes que podrían garantizar una revisión.

Esta Política aplica a todos los empleados, directivos de la compañía y todos los negocios donde la compañía tiene el control de la propiedad o manejo.

Cuando la compañía no tiene el control de la gestión, buscamos influenciar en la adopción de estos requerimientos de la política.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Denuncia de irregularidades - La actividad de la persona, usualmente un empleado o una persona asociada con la compañía, que revela información sobre una actividad dentro de la empresa que es considerada como ilegal, inmoral, ilícita, insegura o fraudulenta.

Activo industrial - Una entidad legal que es subordinada operativamente a la Junta Directiva de Grupo Solway.

Sistema de gestión de casos (CMS por sus siglas en inglés) - Un sistema de gestión de casos es una plataforma de software designada para facilitar el manejo y para seguir la pista sobre los casos de reporte de inquietudes. Este proporciona herramientas para organizar, documentar y monitorear el progreso de las señales reportadas del inicio a las acciones de corrección sobre los mismos. Las características clave de CMS incluyen la creación del caso, asignación, programación, herramientas de comunicación, gestión de documentos, reportes y analíticas.

GCLT - Equipo de liderazgo global de cumplimiento

RCC - Comité de gestión de riesgo y cumplimiento

4. DOCUMENTOS NORMATIVOS DE REFERENCIA (BIBLIOGRAFÍA)

Código de Conducta de Solway **A-COM-001-G-01**

Política del Grupo: Reporte de inquietudes (denuncia de irregularidades) **A-COM-005-G-01**

5. PARTE PRINCIPAL

El Código de Conducta de la compañía expone los principios que rigen la forma en que trabajamos siempre y siempre que hacemos negocios.

La compañía aplica la política de cero tolerancias con cualquier violación del Código de Conducta.

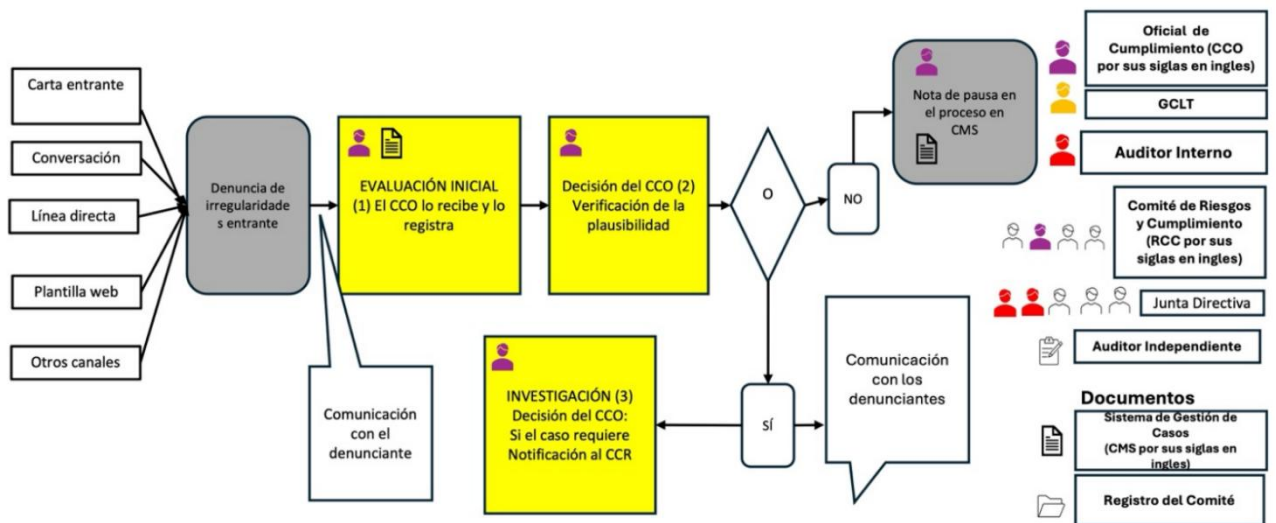
Cualquier violación puede tener consecuencias serias para los infractores, que resultará en acciones disciplinarias, hasta e incluyendo la terminación del empleo o reportar los hechos del incidente a las autoridades relevantes.

El procedimiento de reportar inquietudes (el “Procedimiento”) proporciona una guía específica e instrucciones que dirigen las acciones de reporte e investigación, los escenarios de comportamiento y la acción al estudiar cualquier signo de denuncia.

Este procedimiento es una parte integral de la política de reporte de inquietudes del grupo. Conforme a la política, la cual es una parte integral de este Procedimiento, estas son las cuatro etapas clave en el manejo del proceso de denuncia: Inicio – Investigación – Corrección. Cada etapa es parte de un diagrama de flujo integral, desglosado en las etapas claves del proceso.

5.1 Inicio y evaluación

Esquema No. 5.1.1
Proceso de inicio



Proceso de inicio

Paso 1 Evaluación inicial: Las inquietudes entrantes recibidas a través de varios canales disponibles, incluyendo una carta por medio de cco@solway.ch, una conversación personal con los directivos, coordinadores, relacionados con los empleados, el proceso de comunicación (por ejemplo, RRHH), el servicio anónimo de línea directa, la plantilla web y otros canales como cajas de quejas y cartas por correo.

Todas las señales deben ser registradas automática o manualmente por el GCLT quien mantienen el registro de las señales entrantes en el sistema de gestión de casos (CMS por sus siglas en inglés).

Investigación interna:

Paso 3.1 El GCLT toma más pasos en el proceso de investigación.

Paso 3.2 El GCLT o más específicamente los Oficiales de Cumplimiento locales recolectan la información recibida, llevan a cabo un análisis y preparan un informe para el CCO con todos los aportes, hechos sobre este asunto y propuestas.

Paso 3.4 CCO recibe la información necesaria proporcionada por correo electrónico, proporciona sus propias inquietudes si es necesario. El informe preparado es enviado al comité (RCC) para su coordinación y aprobación de las siguientes acciones.

En casos excepcionales, si las circunstancias así lo requirieren, se podría considerar un reporte sobre los resultados de la investigación interna, por parte de la Junta Directiva de Grupo Solway. La decisión del caso excepcional puede ser realizada por el CCO o por el RCC.

Es importante notar:

- En cualquier caso, el informe preparado va al comité para la toma de decisiones. En casos especiales, si la señal lo requiere, el gerente puede reportar adicionalmente los resultados a la Junta Directiva;
- La privacidad de información, el anonimato, la seguridad del trabajo y los principios de independencia se deberán mantener durante las investigaciones internas o externas;

Si existe evidencia de una violación basada en los resultados del informe, de cualquier tipo, entonces el Comité y el Grupo de expertos de Cumplimiento prepararán un plan de acción de reparación.

Investigación independiente:

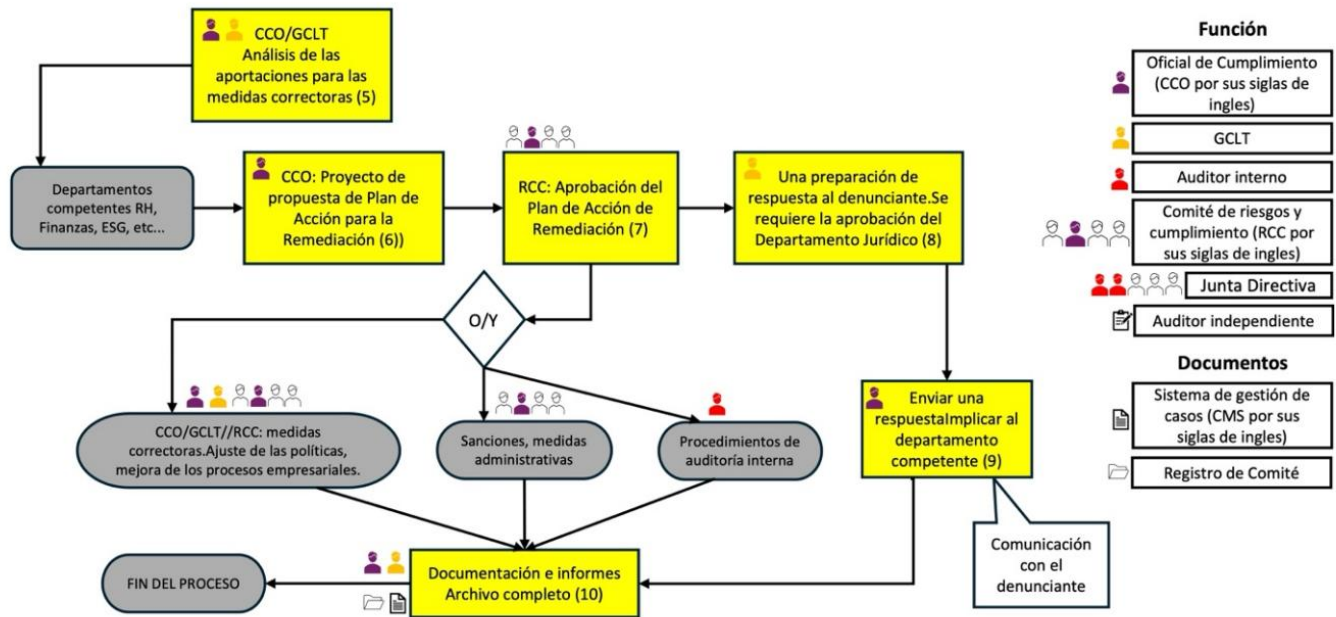
Una investigación independiente puede ser acordada por la RCC debido a la importancia de las denuncias y/o por la incapacidad de manejarlo con recursos internos. El equipo independiente de investigación trabaja a la solicitud del comité, acordando a los costos necesarios pero razonables para conducir esta investigación. Un informe final será proporcionado directamente al comité.

Si no hay suficiente evidencia, el CCO tiene permitido parar el proceso luego de la aprobación del comité (RCC) y toda la información debe ser archivada con CMS por el oficial responsable para este caso.

Basándose en el informe preparado, independiente o interno, el comité (RCC) tomará una decisión (Paso 4) si hubiere alguna evidencia de mala conducta o violación al Código de Conducta.

5.3 Reparación

Esquema No. 5.3.1
Proceso de reparación



a otros miembros del GCLT, por ejemplo, teniendo una consulta con los expertos a nivel de activos sobre el asunto o con los consultores externos, con la aprobación del RCC.

Paso 6: La solución preparada por el CCO y otros miembros del GCLT, con asistencia de los Oficiales de Cumplimiento locales.

Paso 7: El comité verifica las propuestas y toma una decisión para la implementación del plan de acción de reparación.

El plan de reparación puede incluir las siguientes acciones:

- Proceso de ajuste de políticas internas;
- Mejoras en el proceso del negocio;
- Aplicación de sanciones en contra de los violadores, incluyendo el contactar con los cuerpos legales de autoridades locales en casos de acciones criminales;
- Otras acciones que incluyan procedimientos de auditoría interna.

Paso 8: Para las denuncias que no requieran más acciones y que sean no anónimas, el miembro responsable de GCLT prepara una respuesta al denunciante. Es importante notar que el departamento legal de Solway o los miembros legales del Comité deben aprobar la respuesta.

Paso 9: La respuesta es enviada al denunciante por parte de los oficiales locales de cumplimiento con el CCO para aprobación final.

Paso 10: El CCO y el GCLT cuidadosamente llenan todos los registros relevantes: El comité de cumplimiento y riesgo registra con CMS.

Fin del proceso

La interacción con los participantes ocurre oralmente o por correo electrónico, celular u otros recursos, dependiendo de la naturaleza de la apelación, cuando sucede la interacción, de alguna manera que no sea por correo electrónico, todos los participantes deben duplicar los detalles de la solicitud especificada en esta manera, al enviar un correo electrónico en cumplimiento con los requerimientos proporcionados por esto en este artículo.

5.4 Comunicación

Cada inquietud reportada debe tener a un oficial de cumplimiento responsable, quien, entre otras cosas, se comunicará con el denunciante si fuese necesario, o en ciertas etapas del caso. El denunciante en cada una de las siguientes etapas debe recibir retroalimentación; inicio, investigación y corrección.

En la etapa de inicio, si la señal fue recibida de manera no anónima, entonces el GCLT tendrá los detalles de contacto del denunciante, a donde les enviarán la notificación correspondiente de recibido, sobre la inquietud del denunciante. Si una inquietud fue recibida a través de la línea directa anónima y por la plantilla web correspondiente, entonces el caso fue automáticamente subido al CMS. Cuando un oficial de cumplimiento responsable (participante del GCLT) es nombrado, el denunciante recibirá un mensaje en el sistema para comunicarle que su solicitud ha sido aceptada.

Todos los denunciantes y miembros del GCLT tendrán acceso al sistema donde la comunicación entre los investigadores y solicitantes será llevada a cabo bajo condiciones de confidencialidad.

Luego de la verificación de plausibilidad, el denunciante recibirá un segundo mensaje de que el GCLT acepta el caso para más investigación o de que este fue rechazado en la investigación por razones específicas. Vale la pena notar que la presentación de información deliberadamente falsa por parte del denunciante, por ejemplo, calumniando a colegas al perseguir sus intereses personales, egoístas, constituirá una violación de la política y, conforme a esta, llevará a las consecuencias disciplinarias apropiadas.

Como parte del proceso de investigación, los miembros responsables del GCLT están permitidos para contactar a los denunciantes para obtener información adicional o aclaración sobre el asunto bajo investigación, manteniendo la confidencialidad entre el miembro de GCLT y el denunciante.

Luego de completar la investigación, el establecer todos los hechos y obtener todas las aprobaciones necesarias por parte del RCC y de los tomadores de decisiones, el denunciante recibirá la última comunicación de GCLT. Este mensaje informará alguna información sobre la investigación en base a que necesita saberse, así como también, qué acciones se tomarán por parte de la empresa para asegurarse de que dichas violaciones no se repitan.

6. PRESENTACIÓN DE INFORMES

Esta sección no es aplicable al procedimiento

7. (MEDIDAS DISCIPLINARIAS)

La responsabilidad y autoridad de cumplimiento de los requisitos del procedimiento están indicados en la sección 8 “Responsabilidad y autoridad”; asimismo se encuentran detalladas en el desarrollo de la sección 5 del presente documento.

Por incumplimiento de estos requisitos se aplicarán las sanciones de conformidad con la legislación laboral de la república de Guatemala y según lo establecido en el contrato laboral.

8. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Tabla 8.1
Responsabilidad y autoridad

| Puesto | Responsabilidad y autoridad |
|---|--|
| Jefe de la oficina de Conformidad Solway | Un ejecutivo senior responsable de supervisar el cumplimiento de la organización con leyes, regulaciones y políticas internas. |
| Equipo de liderazgo global de cumplimiento (GCLT) | Un grupo dentro de una organización, que es responsable por supervisar y liderar los esfuerzos relacionados al cumplimiento e incluye a todo el complejo de oficiales del grupo y de las empresas subordinadas (nivel de activos) como una entidad individual (equipo). |
| Auditor interno Solway | Un experto que evalúa y analiza los procesos, sistemas y controles financieros y operativos de una organización. Los auditores internos ayudan a las organizaciones a identificar áreas para mejora, mitigar riesgos, y asegurar la integridad y la fiabilidad de los informes financieros |

Continuación de la tabla 8.1

| Puesto | Responsabilidad y autoridad |
|--|---|
| Comité de gestión de riesgo y cumplimiento (RCC o el Comité) | Cuerpo de autoridad, gestión y aprobación, responsable de temas y de acciones tomadas de la Junta Directiva de Solway |
| La Junta de Directiva (BoD, por sus siglas en inglés) | Un grupo de individuos elegidos o nombrados para representar a los accionistas en supervisar las actividades, estrategias y la dirección de Solway. Estos definen las políticas, toman decisiones mayores, nombran ejecutivos y se aseguran de que la empresa opere por los mejores intereses de sus accionistas. |
| Auditor independiente | Un auditor independiente es un profesional externo a la organización, quien examina sus registros financieros, transacciones y operaciones para proporcionar una evaluación imparcial de su exactitud, cumplimiento con las regulaciones y adherencia a los estándares de contabilidad. |

9. FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN

El grupo revisará este procedimiento de manera regular para asegurarse de que este cumple con la Política, con las leyes aplicables y de que está logrando su propósito. Basándose en los resultados de la revisión, la política puede ser revisada en consecuencia.

El procedimiento debe ser actualizado y revisado por lo menos 1 vez al año o en los siguientes casos:

1. Cuando la estructura del informe sea modificada o por necesidades de mejora.
2. Existan cambios necesarios para cumplimiento de SIG.
3. Al cambiar los nombres de los puestos, las áreas de responsabilidad y/o la autoridad del puesto.

10. CONTROL DE CAMBIOS

*Tabla 10.1
Control de cambios*

| Versión | Fecha | Solicitante | Cambio |
|---------|-------|-------------|--------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

COPIA

11. ANEXOS

Anexo 1

Esquema del proceso de reporte de inquietudes

