



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

M-002

PROCESO: Gestión del Control,  
Acompañamiento y retroalimentación interna.

AREA: Dirección de Control Interno

PROCEDIMIENTO: PRESENTACIÓN Y TRAMITE DE DENUNCIAS

### FINALIDAD:

Contar con un conjunto articulado de elementos físicos y talento humano encaminados a lograr que los diferentes grupos de interés puedan realizar la presentación, radicación y trámite a las diferentes denuncias que lleguen por los distintos canales establecidos por la Empresa.

### POLITICAS Y NORMAS

### TERMINOLOGÍA

**Canal de denuncia:** Es el medio seguro y confidencial dispuesto por GENSA para la recepción de denuncias, irregularidades sospechosas o corruptas.

**Deber de denuncia:** Busca fomentar la transparencia, la ética, la lucha contra la corrupción y consiste en el deber que tienen los sujetos obligados de denunciar sobre prácticas ilícitas, irregularidades, riesgos, conductas o infracciones al código de ética que puedan afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos y compromisos organizacionales.

**Denuncia:** Es la comunicación de cualquier irregularidad o actuación ilícita o ilegal, que pueda ser competencia de Gensa, autoridades judiciales o administrativas externas a la Organización, la cual puede realizarse de manera anónima.

**Denunciante:** Es la persona natural o jurídica que presenta una denuncia.

**Presentación de denuncias:** Mecanismo a través del cual cualquier persona pone en consideración de GENSA, alguna irregularidad o actuación ilícita o ilegal que no se encuentra conforme a los procesos, procedimientos implementados por la empresa o a la Ley.

Ejemplo: Mal almacenamiento de equipos, perdidas constantes de combustible sin justificación, carros de la empresa fuera de sitio o del lugar habitual de trabajo, conductas y/o acciones de fraude, lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción, competencia desleal.

**Política de protección al denunciante:** Mecanismo de protección adoptada por la organización para proteger los derechos de los denunciantes de comunicar los presuntos actos ilícitos, irregularidades y conductas contrarias a la transparencia e integridad cometidos por la

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO Y SIN  
SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO DEBE SER TOMADO  
COMO DOCUMENTO OBSOLETO

SISTEMA DE PRESENTACIÓN Y  
TRAMITE DE DENUNCIAS

Código 003-DCI

Vigencia 07-Nov-2024

Versión 03

Página 1 de 7

empresa o sus sujetos obligados. Así mismo se prohíbe y rechaza expresamente cualquier acto de retaliación, represalia, discriminación o desventaja indebida adoptada en contra de los denunciantes, como consecuencia del ejercicio del deber de denuncia.

**Sujetos Obligados:** Se entienden por sujetos obligados las personas a las que se refiere el artículo primero del Código de Ética de GENSA, los cuales comprenden a los socios, miembros de Junta Directiva, administradores, colaboradores, contratistas, subcontratistas, y en general, cualquier persona que represente a GENSA o que preste servicios a su favor, independientemente del vínculo contractual del que se trate y del lugar de prestación de los servicios.

### **I. Fundamentos del Sistema de presentación y tramites de denuncias:**

El sistema de Presentación de denuncias es un canal que permite a todos los grupos interés de GENSA, sin importar el vínculo que tengan con ésta, dar a conocer o reportar cualquier irregularidad o actuación ilegal y conductas de corrupción, fraude, lavado de activos, financiación de terrorismo, competencia desleal o cualquier otra conducta ilegal. Con el fin de que la misma sea investigada y sean implementados los correctivos a los que haya lugar.

Bajo este entendido GENSA S.A. ESP no puede ser ajena a los postulados a través de los cuales se dirigen la totalidad de las políticas de transparencia, haciendo necesaria la implementación de herramientas eficaces que permitan la consolidación de una gestión energética sostenible.

### **II. Objetivos del Sistema de presentación y tramites de denuncias y reportes:**

- Proporcionar una plataforma accesible a los grupos de interés para la presentación de denuncias de manera sencilla y eficaz.
- Aumentar la transparencia en la gestión de las denuncias, garantizando que los procesos sean claros y que los denunciantes puedan realizar el seguimiento a sus denuncias
- Contribuir a la labor evaluativa y de revisión de las acciones de GENSA SA. ESP en desarrollo de su misión.
- Contribuir a la formulación de soluciones eficaces para el desarrollo del sector energético.
- Dar el debido trámite a cualquier hecho o actividad anómala que allí sido puesta en

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO Y SIN SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO DEBE SER TOMADO COMO DOCUMENTO OBSOLETO

SISTEMA DE PRESENTACIÓN Y TRAMITE DE DENUNCIAS

Código 003-DCI

Vigencia 07-Nov-2024

Versión 03

Página 2 de 7

conocimiento, con el fin de que la misma sea investigada por la Dirección de Control Interno o la Comisión de Ética y Cultura Ética.

### III. Canales dispuestos para las denuncias:

- Contacto transparente - Línea nacional de atención y recepción de denuncias: 01 8000 969 292
- Correo denuncias: [denuncias@gensa.com.co](mailto:denuncias@gensa.com.co).
- Sistema de participación ciudadana: [www.gensa.com.co](http://www.gensa.com.co) – Atención ciudadana – registra tu denuncia - <https://pqrsdfadmiarchi.gensa.com.co/>.

### IV. Principios que rigen los canales de denuncias:

- **Accesibilidad:** Los canales de denuncias debe ser accesible a todos, ofreciendo múltiples opciones como teléfono, correo, formularios en línea y atención presencial.
- **Anonimato:** Se tiene la opción de presentar denuncias de forma anónima.
- **Confianza y credibilidad:** Los canales de denuncias deben ser efectivos y generar confianza entre los colaboradores, los encargados de gestionar las denuncias y los denunciante, a través del cumplimiento de los principios y la manifestación con el compromiso ético de transparencia e integridad.
- **Confidencialidad:** Garantizar la confidencialidad de las denuncias es esencial para proteger la identidad de los denunciante y para promoverla sin temor a represalias, asegurando que solo personas autorizadas accedan a esta información.
- **Imparcialidad y objetividad:** El procedimiento de gestión de denuncias debe ser justo y objetivo en todas sus etapas, desde la recepción hasta la resolución, evitando perjuicios a los denunciante.
- **Inclusión:** Los canales de denuncias están diseñados para que todas las personas, sin importar su diversidad, se sientan seguras al presentar denuncias de corrupción sin riesgo de discriminación.
- **Independencia:** El sistema debe operar sin influencias externas que comprometan su integridad, garantizando la ausencia de conflictos de interés y la presunción de la buena fe en los denunciante sin que medien presiones indebidas.
- **Protección de datos personales:** Se asegurará la protección de los datos de los denunciante y demás involucrados en la denuncia, cumpliendo con la normatividad de

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO Y SIN SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO DEBE SER TOMADO COMO DOCUMENTO OBSOLETO

SISTEMA DE PRESENTACIÓN Y TRAMITE DE DENUNCIAS

Código 003-DCI

Vigencia 07-Nov-2024

Versión 03

Página 3 de 7

privacidad y protección de datos, limitando el acceso a la información a personas autorizadas, garantizando su manejo seguro y confidencial.

- **Protección de denunciantes:** Es fundamental proteger a los denunciantes contra cualquier forma de represalia o retaliación como resultado de presentar una denuncia. se establecerán medidas para garantizar la seguridad y el bienestar de los denunciantes.
- **Transparencia y acceso a la información:** Es fundamental comunicar claramente los pasos en el proceso de denuncia, los mecanismos de seguimiento y generar informes periódicos de resultados. Se deben establecer procedimientos transparentes que definan roles, responsabilidades y protección de la información de los denunciantes.
- **Seguimiento y mejora continua de los canales:** Los canales de denuncias se evaluarán periódicamente para asegurar su efectividad, identificando oportunidades de mejora y promoviendo una cultura organizacional basada en la ética e integridad, incentivando la participación en la denuncia de corrupción.
- **Sensibilización:** Se realizarán procesos de sensibilización a todos los colaboradores y partes interesadas sobre la importancia y uso de los canales de denuncias, fomentando un entorno que empodere a los colaboradores para actuar.
- **Verificación y seguimiento de las denuncias:** Se implementarán los mecanismos efectivos para esclarecer los hechos que dieron lugar a las denuncias y se tomaran las medidas ante actos confirmados de corrupción, incluyendo colaboración con auditorías internas, autoridades competentes y la adopción de medidas disciplinarias y legales contra los responsables.

#### **V. Condiciones generales para el desarrollo del procedimiento:**

- Las denuncias podrán formularse verbalmente o por escrito.
- La puede presentar cualquier persona, se permite la denuncia anónima.
- La información presentada es de carácter confidencial.
- No genera ninguna responsabilidad ni vínculo de quien hace la denuncia o reporte con GENSA, ni de la empresa hacia éste.
- Si la denuncia es relaciona con conductas contrarias al Código de Ética, el Director de Control Interno remitirá a la Comisión de Ética y Cultura Ética la denuncia para el respectivo trámite, de acuerdo con la sección cuarta del Código de Ética y el Reglamento

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO Y SIN SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO DEBE SER TOMADO COMO DOCUMENTO OBSOLETO

SISTEMA DE PRESENTACIÓN Y TRAMITE DE DENUNCIAS

Código 003-DCI

Vigencia 07-Nov-2024

Versión 03

Página 4 de 7

R-011 Reglamento de la Comisión de Ética y Cultura Ética.

- Si es competencia de la Dirección de Control Interno, el Director designará a uno de los colaboradores de su equipo de trabajo para que inicie la auditoria exprés, con la finalidad de esclarecer los hechos, situación o circunstancias que dieron origen a la denuncia, de forma material y objetiva, concluida la auditoria será realizado un informe, el cual, dependiendo de lo observado en el desarrollo del mismo, será archivado o dará traslado a la Gerencia, Dirección competente, a la Unidad de Talento, Contraloría General de la República o Fiscalía General de la Nación o autoridad competente.
- Finalmente se dará respuesta al denunciante con los resultados de la auditoria.

RESPONSABLE	PASO No.	ACTIVIDAD
Grupo de Interés	1	Presentar la denuncia por cualquiera de los canales oficiales establecidos para tal efecto: personalmente, por escrito depositado en los buzones, a través de la página Web o correo electrónico.
Profesional de ventanilla única	2	Radicar en el sistema de administración de archivo y gestión documental de la organización y deberá ser enviada a la Dirección de Control Interno para la respectiva gestión.
Director de Control Interno	3	Recibe la denuncia a través del sistema de gestión documental y realizará el registro en la base de datos que lleva la Dirección de Control Interno.
Director de Control Interno	4	Analiza el contenido de la denuncia para la asignación del colaborador de control interno para dar inicio a la auditoria exprés
Director de Control Interno	5	Si la denuncia es relaciona con conductas contrarias al Código de Ética, el Director de Control Interno remitirá a la Comisión de Ética y Cultura Ética, la denuncia para el respectivo trámite conforme lo establece la sección cuarta del Código de Ética y el Reglamento de la Comisión de Ética

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO Y SIN SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO DEBE SER TOMADO COMO DOCUMENTO OBSOLETO

SISTEMA DE PRESENTACIÓN Y TRAMITE DE DENUNCIAS

Código 003-DCI

Vigencia 07-Nov-2024

Versión 03

Página 5 de 7

Profesional de Control Interno	6	y Cultura Ética. (R-011)  Realiza auditoria exprés con el fin de esclarecer los hechos que dieron lugar a la denuncia, una vez se tenga el informe de auditoría, se dará respuesta al denunciante y si es del caso se hará traslado a la instancia competente para la correspondiente investigación disciplinaria, fiscal o penal o se archivará.
--------------------------------	---	---

CONTROL DE CAMBIOS							
Fecha	Tipo cambio			Versión	Asunto	Elaborado por	Revisado y Aprobado por
	A	M	S				
11-jun-2020	X			01	Procedimiento para la Recepción de denuncias	Dirección de Control Interno	Dirección de control Interno
21-Nov-2022		X		02	Se realizará actualización en cumplimiento al plan de acción suscrito por la empresa con la Dirección General de Participación Estatales, en ocasión a la consultoría fortalecimiento del gobierno corporativo en las empresas estatales: transparencia, sostenibilidad y equidad de género	Dirección de Control Interno	Dirección de control Interno
07-Nov-2024		X		03	Se adiciona terminología, principios de los canales de denuncias y se ajusta el	Profesional de Control Interno 1	Director de Control Interno

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO Y SIN SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO DEBE SER TOMADO COMO DOCUMENTO OBSOLETO	SISTEMA DE PRESENTACIÓN Y TRAMITE DE DENUNCIAS
	Código 003-DCI
	Vigencia 07-Nov-2024
	Versión 03 Página 6 de 7



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

M-002

### CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Tipo cambio			Versión	Asunto	Elaborado por	Revisado y Aprobado por
	A	M	S				
					procedimiento al sistema de administración de archivo y gestión documental con sus respectivos responsables.		

A: Adición

M: Modificación

S: Supresión

SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO Y SIN SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO DEBE SER TOMADO COMO DOCUMENTO OBSOLETO

SISTEMA DE PRESENTACIÓN Y TRAMITE DE DENUNCIAS

Código 003-DCI

Vigencia 07-Nov-2024

Versión 03

Página 7 de 7