

1. OBJETIVO

Dar los lineamientos para la gestión e investigación de los casos que llegan a través de la línea de transparencia, para las diferentes tipologías de fraude, soborno o corrupción o hechos que atentan contra el Código de Ética y Conducta, según lo previsto y aprobado por el Comité de Ética y Comité Operativo de Lucha Contra el Fraude y la Corrupción.

2. ALCANCE

El presente documento aplica para Almacenes Éxito S.A. y filiales nacionales.

3. ENTRADAS

#	Entrada	Subproceso / Quien realiza la entrega
1	Caso reportado por la línea de transparencia	Persona que denuncia el caso
2	Caso reportado por correo electrónico etica@grupo-exito.com	Persona que denuncia el caso
3	Caso reportado por formulario ético	Persona que denuncia el caso

4. DEFINICIONES

- **Administrador o administradora operativa de la Línea:** es quien se encarga de coordinar todos los temas referentes a la Línea, y quien será el contacto entre quien opera la Línea y el Grupo Éxito.
- **Administrador o administradora General de la Línea:** es quien se encarga de aprobar, realizar seguimiento y cerrar los casos de ética, igualmente apoya al administrador o administradora operativa de la línea y usuarios gestores responsables de los casos.
- **Usuario gestor responsable:** son quienes se encargan de tramitar los reportes que les han sido asignados por quien realiza la administración operativa de la línea.
- **Comité de ética:** tiene como propósito liderar el Programa de Transparencia de la Compañía con el fin de promover las más altas conductas éticas, a través del monitoreo de las políticas que constituyen tal Programa, dando lineamientos de actuación sobre aquellos reportes que tienen un impacto material o reputacional para la compañía.

Elaboró:

Yuli Paulina Arias Muñoz
Analista cumplimiento

Validó:

Juan David Díaz Uribe
Coordinador de cumplimiento

Aprobó:

Claudia Campillo Velásquez
Vicepresidenta Asuntos Corporativos

- **Comité de operativo de lucha contra el fraude y la corrupción: tiene como propósito:**
 - Administrar de forma efectiva los hechos contra la transparencia, recibidos en los mecanismos de denuncia
 - Conocer los hechos presentados y conocer el estado de investigación y solución.
 - Analizar las brechas identificadas en los procesos y sistemas, y la pertinencia de las recomendaciones para su solución.
 - Definir y gestionar las medidas de respuesta, como: procesos disciplinarios, judicialización y/o medidas de recuperación. Así mismo como acciones correctivas y preventivas.
 - Informar al Comité Ética los casos que se hayan presentado que pudiesen tener una afectación a la reputación o generar un detrimento patrimonial para la compañía, para que dicho Comité dirija y oriente las investigaciones requeridas para dar solución a las mismas.

5. NORMAS GENERALES

Normatividad aplicable:

- Ley 1474 - 2011 Estatuto Anticorrupción
- Ley 1778 – 2016
- Circular Externa 100-11 de 2021 Superintendencia de Sociedades
Ley de prácticas corruptas en el extranjero - FCPA

Tipologías:

A continuación se definen las tipologías que se reportan por los canales de la línea de transparencia:

- **Abuso de confianza:** apropiarse en provecho suyo o de una contraparte, de una cosa mueble ajena, que se le haya confiado o entregado por un título, delegación, encargo no constitutivo de dominio.
- **Abuso tecnológico:** Acceso no autorizado a sistemas de información; violación de licencias de software; reproducción, utilización o distribución no autorizada de propiedad intelectual; implantación de virus u otro código malicioso, o cualquier tipo de sabotaje, como: acceso o divulgación no autorizado de información; uso indebido de la red, correo electrónico o equipos; suplantación de identidad; destruir o distorsionar información clave para la Organización, fraude por cualquier dispositivo electrónico en todas sus manifestaciones.

Elaboró:

Yuli Paulina Arias Muñoz
Analista cumplimiento

Validó:

Juan David Díaz Uribe
Coordinador de cumplimiento

Aprobó:

Claudia Campillo Velásquez
Vicepresidenta Asuntos Corporativos

- **Acoso Laboral:** conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un colaborador o colaboradora o por parte de un empleador, un superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero o compañera de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.
- **Acoso Sexual:** Comportamiento en función del sexo, de carácter desagradable y ofensivo para la persona que lo sufre.
- **Concusión:** es la capacidad de que un servidor público pueda influenciar sobre un colaborador o colaboradora o cualquier otra contraparte que tiene vínculos con la compañía, abusando de su cargo o de sus funciones, para que éste le entregue o prometa dinero o cualquier otro beneficio.
- **Conflicto de intereses:** toda aquella situación en la cual los intereses de un colaborador o colaboradora, quien tenga participación accionaría, administrador o administradora de la Compañía, de sus filiales, subordinadas o Partes Relacionadas, de sus aliados estratégicos o de la auditoría externa, o de algún tercero relacionado con estos, se enfrentan con los intereses de la Compañía, poniendo en riesgo la objetividad e independencia en la toma de decisiones o en el ejercicio de sus funciones.
- **Contaminación ambiental:** reporte de actividades que afecten al medio ambiente, el ecosistema y a la comunidad, como: contaminación del aire, contaminación por ruido, contaminación visual, inseguridad vial, manejo inadecuado de residuos, contaminación agua.
- **Discriminación Laboral:** Todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral
- **Estafa:** obtener provecho ilícito para sí o para un tercero, con perjuicio de la Compañía, induciéndola o manteniéndola en un error por medio de artificios o engaños.
- **Extorsión:** obligar a otro a hacer, tolerar u omitir alguna cosa, a través de la utilización de violencia o intimidación, con el propósito de obtener provecho ilícito o cualquier utilidad ilícita o beneficio ilícito, para sí o para un tercero.
- **Falsedad de documento:** falta de autenticidad o veracidad en documento, falsedad en la certificación de hechos con fines probatorios o para generar confianza en la sociedad.
- **Fuga o uso indebido de información :** uso para beneficio propio o de terceros, información que no ha sido dada a conocer al mercado, así como toda aquella información que, de conformidad con la normatividad vigente, de ser divulgada, ocasionaría un perjuicio a la Compañía.
- **Hechos contra el buen trato de los empleados:** conductas internas que atentan contra el respeto, ambiente de equidad, condiciones de salud, seguridad, dignidad, reputación e integridad de los empleados.
- **Hurto:** apoderarse de un bien mueble ajeno, con el propósito de obtener provecho para sí mismo o para otra persona.
- **Incumplimiento de controles Internos:** empleado que omita deliberadamente el cumplimiento de normas, Política, Instrucción, Lineamiento, Procedimiento y en general todo tipo de controles definidos por la Compañía de tal manera que ello cause un detrimento contra los intereses de la misma. Incurrirá también en esta conducta quien durante la ejecución de un proceso detecte fallas o riesgos que puedan producir o conducir fácilmente a un fraude a la materialización de otro tipo de riesgos y omita denunciar estas fallas.
- **Lavado de activos y financiación del terrorismo:** modalidad mediante la cual las organizaciones criminales buscan dar apariencia de legalidad a recursos originados en sus actividades ilícitas
- **Malversación de activos:** disponer de los activos de la compañía o aquellos por los cuales sea responsable en ejercicio de sus funciones, en beneficio propio o de terceros, causando detrimento patrimonial.

Elaboró:

Yuli Paulina Arias Muñoz
Analista cumplimiento

Validó:

Juan David Díaz Uribe
Coordinador de cumplimiento

Aprobó:

Claudia Campillo Velásquez
Vicepresidenta Asuntos Corporativos

- **Manipulación dolosa de estados financieros:** producción, alteración o supresión deliberada de registros, hechos de tal forma que se distorsionen de cualquier manera los estados o indicadores financieros.
- **Represalia o retaliación:** cualquier acto que pueda causar un impacto negativo en quien active el canal de denuncia mediante de un reporte de una situación relevante o irregular.
- **Soborno - corrupción privada:** ofrecimiento de regalos, préstamos, honorarios o cualquier otro tipo de beneficio, a cualquier persona del sector privado, a modo de incentivo para realizar un acto deshonesto o ilegal.
- **Soborno - corrupción pública:** ofrecimiento de regalos, préstamos, honorarios o cualquier otro tipo de beneficio, a cualquier persona que involucre el sector público, a modo de incentivo para realizar un acto deshonesto o ilegal.
- **Soborno Transnacional:** el acto en virtud del cual, una persona jurídica, por medio de sus empleados, administradores, asociados, contratistas o sociedades subordinadas, da, ofrece o promete a un servidor público extranjero, de manera directa o indirecta: (i) sumas de dinero, ii) objetos de valor pecuniario o (iii) cualquier beneficio o utilidad a cambio de que dicho servidor público realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con sus funciones y en relación con un negocio o transacción internacional.
- **Tráfico de Influencias:** el servidor público que utilice indebidamente, en provecho propio o de un tercero, influencias derivadas del ejercicio del cargo o de la función, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer.
- **Transacciones con partes relacionadas que no estén en condiciones de mercado:** operaciones que se realicen con terceros, con los cuales se encuentran presentes vínculos, relaciones o condiciones que ocasionan de forma directa o indirecta y de manera significativa, efecto en el resultado y situación financiera de la Compañía; y en condiciones distintas a las que se realizaría con otras partes existentes en el mercado, carentes de la misma relación; vulnerando la igualdad de trato y de información entre los grupos de interés.

Línea de transparencia

- **Quien realice la administración operativa de la línea de transparencia debe:**
 - Tener compromiso de estricta confidencialidad para mantener los procesos en reserva
 - Asignar el caso al usuario gestor responsable, de acuerdo a la tipología presentada, como se contempla a continuación:

Usuario gestor responsable	Tipología
Auditoría Interna	Concusión, abuso de confianza, soborno - corrupción privada, soborno - corrupción pública, soborno transnacional, incumplimiento de controles internos, tráfico de influencias, transacciones con partes relacionadas que no estén en condiciones de mercado, falsedad de documento, manipulación dolosa de estados financieros, malversación de activos, uso o fuga de información, conflicto de intereses, otras.

Elaboró: Yuli Paulina Arias Muñoz Analista cumplimiento	Validó: Juan David Díaz Uribe Coordinador de cumplimiento	Aprobó: Claudia Campillo Velásquez Vicepresidenta Asuntos Corporativos
--	--	---

Dep. Seguridad Informática y Continuidad Centro Éxito	Abuso tecnológico
Gestión Ambiental	Contaminación ambiental
Dirección Relaciones Laborales	Hechos contra el buen trato de los empleados, acoso laboral, incumplimiento de controles internos, falsedad de documento
Dpto. Riesgos Seguros y Cumplimiento	Lavado de activos y financiación del terrorismo
Dirección Servicios - Protección de Recursos	Estafa, hurto, extorsión
Prevención Pérdidas	Incumplimiento de Controles Internos
Dir Gestión Calidad e Inocuidad Centro Exito	Incumplimiento de Controles Internos

- Notificar el caso reportado al usuario gestor responsable por los medios acordados, correo electrónico o teléfono
- Notificar al administrador general de la línea de transparencia la recepción de un caso que requiera atención inmediata.

• **Quien se desempeñe como usuario gestor responsable de la investigación debe:**

- Ser embajador o embajadora del Comité de Ética y de los lineamientos del Programa de Transparencia
- Tener compromiso de estricta confidencialidad para mantener los procesos en reserva.
- Abstenerse de divulgar a terceros con los que la compañía tenga algún vínculo comercial o laboral, la información obtenida en el proceso de investigación
- Ser imparcial y no emitir juicios ante hallazgos de la investigación
- Gestionar los casos dentro del término definido y cumpliendo todo el protocolo de investigación para la conclusión del caso.
- Documentar en plataforma de gestión de casos, todos los campos requeridos.
- Notificar al comité de ética aquellos casos cuyo perjuicio del resultado de la investigación se presenten situaciones que puedan generar consecuencias irreparables en aspectos económicos, jurídicos o reputacionales, con el fin de determinar cómo se debe proceder en la etapa investigativa.

• **Quien realice la administración general de la línea de transparencia debe:**

Elaboró: Yuli Paulina Arias Muñoz Analista cumplimiento	Validó: Juan David Díaz Uribe Coordinador de cumplimiento	Aprobó: Claudia Campillo Velásquez Vicepresidenta Asuntos Corporativos
--	--	---

- Tener compromiso de estricta confidencialidad para mantener los procesos en reserva.
- Abstenerse de divulgar a terceros con los que la compañía tenga algún vínculo comercial o laboral, la información obtenida en el proceso de investigación
- Hacer seguimiento a las denuncias que se hayan recibido a través de la línea de transparencia
- Acompañar de forma permanente a los usuarios gestores en las etapas de investigación y conclusión del caso.
- Evaluar con objetividad la gestión y documentación del caso por parte del gestor, y en caso de ser necesario, proceder con retroalimentación.
- Proceder con el cierre del caso en la plataforma

Días de trámite

Para la gestión de los casos que llegan a través de la línea de transparencia, el Comité Operativo de Lucha Contra el Fraude y la Corrupción ha definido los días de trámite en el que se debe abordar la denuncia por parte del gestor responsable, los cuales pueden variar de acuerdo a la tipología reportada. Se debe tener en cuenta que no todos los casos se cierran en el plazo inicial previsto, todo dependerá de la casuística y complejidad del mismo.

Como parte de la gestión del área de cumplimiento, trimestralmente se informa al **Comité Operativo de Lucha Contra el Fraude y la Corrupción** un estatus de los casos registrados y concluidos; para aquellos casos pendientes por concluir donde su vencimiento sea superior a 90 días hábiles según el término establecido, se realiza caracterización respecto al motivo del por qué continúan abiertos.

Tipología	Días definidos por comité
Abuso de confianza	90
Abuso tecnológico	60
Acoso laboral	60
Acoso Sexual	60
Concusión	30
Conflicto de intereses	30
Contaminación ambiental	30
Discriminación laboral	60

<p>Elaboró: Yuli Paulina Arias Muñoz Analista cumplimiento</p>	<p>Validó: Juan David Díaz Uribe Coordinador de cumplimiento</p>	<p>Aprobó: Claudia Campillo Velásquez Vicepresidenta Asuntos Corporativos</p>
---	---	--

Estafa	60
Extorsión	60
Falsedad documento	60
Fuga o Uso indebido de información	30
Hechos contra el buen trato de los empleados	60
Hurto	60
Incumplimiento de controles internos	60
Lavado de activos y financiación del terrorismo	60
Malversación de activos	60
Manipulación dolosa de estados financieros	60
Otras	60
Represalia o retaliación	30
Soborno corrupción privada	90
Soborno corrupción pública	90
Soborno Transnacional	90
Tráfico de influencias	30
Transacciones con partes relacionadas que no estén en condiciones de mercado	60

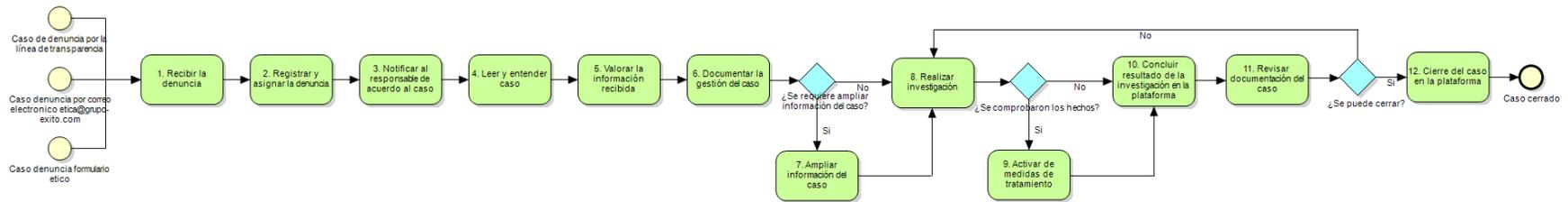
Medidas de tratamiento

La compañía ha establecido medidas de tratamiento, que tienen como propósito tomar las acciones que se derivan de resultado de la investigación. En este sentido, cualquier evento en el que se demuestre que existió un hecho que atente contra el Código de Ética y Conducta, en caso de que corresponda, podrán ejecutar las siguientes medidas de tratamiento posterior a la investigación y conclusión de la misma. A continuación se mencionan las principales acciones que se pueden llevar a cabo en la conclusión de un caso:

Elaboró: Yuli Paulina Arias Muñoz Analista cumplimiento	Validó: Juan David Díaz Uribe Coordinador de cumplimiento	Aprobó: Claudia Campillo Velásquez Vicepresidenta Asuntos Corporativos
--	--	---

- **Acciones de judicialización**, de conformidad con las políticas y procedimientos relacionados con el proceso de judicialización, administrado por el Departamento de Protección de Recursos.
- **Procedimientos administrativos y medidas disciplinarias**, efectuadas por la dirección de relaciones laborales con fundamento al incumplimiento que se haya dado al Reglamento Interno de Trabajo.
- **Procedimientos de monitoreo**: seguimiento periódico e inclusión en listas de monitoreo al tercero reportado, previamente validado por el comité operativo de lucha contra el fraude y la corrupción.
- **Medidas de recuperación**: monto recuperado por la compañía, el cual fue producto de una afectación material a través de un evento de fraude.

6. FLUJOGRAMA



7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

#	Actividad	Descripción	Responsable	Riesgos/controles
1	Recibir la denuncia	Recepción directa de la denuncia por cualquiera de los canales dispuestos para este fin	Administrador o administradora Operativa Línea	Inadecuada segregación de funciones Línea tercerizada
2	Registrar y asignar la denuncia	Registrar la denuncia en la plataforma con el respectivo radicado, categoría y responsable.	Administrador o administradora Operativa Línea	Inadecuada segregación de funciones Línea tercerizada
3	Notificar al responsable de acuerdo al caso	Notificar al usuario gestor responsable del caso por los medios acordados	Administrador o administradora Operativa Línea	Inadecuada segregación de funciones Línea tercerizada

Elaboró: Yuli Paulina Arias Muñoz Analista cumplimiento	Validó: Juan David Díaz Uribe Coordinador de cumplimiento	Aprobó: Claudia Campillo Velásquez Vicepresidenta Asuntos Corporativos
--	--	---

#	Actividad	Descripción	Responsable	Riesgos/controles
4	Leer y entender caso	Leer y entender la denuncia, formulándose las siguientes preguntas: ¿Qué ocurrió?, ¿Cómo ocurrió?, ¿Dónde ocurrió?, ¿Cuándo ocurrió?, ¿Por qué ocurrió?, ¿Quién lo realizó y quienes participaron?	Quien se desempeñe como Usuario gestor responsable	
5	Valorar la información recibida	Verificar si la información recibida es confiable, veraz, razonable y suficiente para continuar con la intervención, como por ejemplo: información contradictoria, personas que no existen, datos insuficientes sin ampliación de información	Quien se desempeñe como Usuario gestor responsable	
6	Documentar la gestión del caso	Documentar la caracterización del cas, es decir: identificar el hecho y resolver las preguntas previamente formuladas	Quien se desempeñe como Usuario gestor responsable	
7	Ampliar información del caso	Evaluar la necesidad de complementar información del caso cuando se requiera a través de la Administrador Operativo de la Línea, sistemas de información o entrevistas. Dicha ampliación no podrá afectar la identidad del denunciante, poner en alerta al denunciado y no revelar el hecho reportado.	Quien se desempeñe como Usuario gestor responsable Administrador Operativo Línea	
8	Realizar investigación	Corroborar y contrastar la información recibida teniendo en cuenta elementos como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Antecedentes o situaciones similares previas de los hechos reportados ○ Aislar paradigmas o ideas preconcebidas ○ Centrarse en los hechos y las circunstancias que se presentaron ○ Solicitar pruebas documentales: políticas, procedimientos, videos, correos, contratos 	Quien se desempeñe como Usuario gestor responsable	
9	Activar de medidas de tratamiento	Con fundamento a la información e investigación realizada deberá validar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Hubo afectación de recursos de la empresa? ○ ¿Se presentó una violación al reglamento interno de trabajo? 	Quien se desempeñe como Usuario gestor responsable	

Elaboró:

Yuli Paulina Arias Muñoz
Analista cumplimiento

Validó:

Juan David Díaz Uribe
Coordinador de cumplimiento

Aprobó:

Claudia Campillo Velásquez
Vicepresidenta Asuntos Corporativos

#	Actividad	Descripción	Responsable	Riesgos/controles
		<ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Hubo incumplimiento a las políticas y procedimientos? ○ ¿Hubo alguna afectación a las normas de conducta establecidas en el Programa de Transparencia o el Código de ética y Conducta? <p>De presentarse alguna afectación de las anteriormente mencionadas, se procede activar las medidas de tratamiento procedentes, de acuerdo con la situación presentada.</p>		
10	Concluir resultado de la investigación en la plataforma	Documentar la gestión realizada en la investigación y conclusión del caso, es decir, los hechos se comprobaron o no, en la herramienta disponible por la compañía para la gestión de los mismos	Quien se desempeñe como Usuario gestor responsable	Inadecuada segregación de funciones No tiene rol del cierre del caso
11	Revisar documentación del caso	Verificar la información incluida como parte de la gestión y determinar si es viable proceder con el cierre o si debe ampliarse en algún punto de la investigación	Administrador o administradora General de la Línea	
12	Cierre del caso en la plataforma	Cerrar el caso en la plataforma	Administrador o administradora General de la Línea	

8. SALIDAS

#	Salida	Subproceso / Cliente que recibe
1	Caso cerrado en plataforma	Comité operativo de lucha contra el fraude y la corrupción

9. DOCUMENTOS ASOCIADOS

L-0049 Programa de Transparencia

L-044 Código de ética y conducta

10. ANEXOS

Anexo 1. Guía General Línea de Transparencia - IE Consulting

Elaboró: Yuli Paulina Arias Muñoz Analista cumplimiento	Validó: Juan David Díaz Uribe Coordinador de cumplimiento	Aprobó: Claudia Campillo Velásquez Vicepresidenta Asuntos Corporativos
--	--	---