

# Canal Ético

Manual de Usuario - Reportante



# Índice

## Manual de Usuario - Reportante

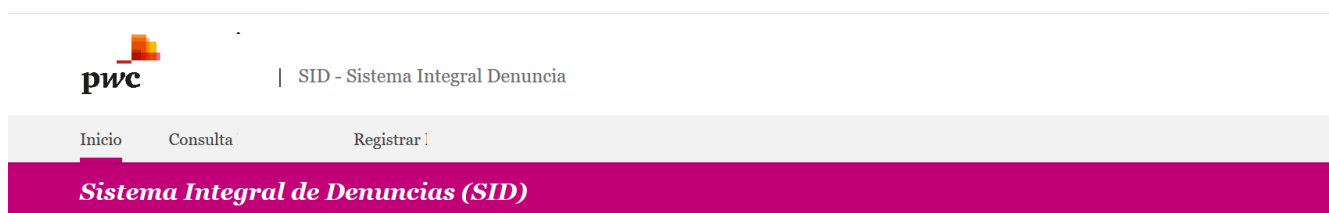
1. Registro de reportes
  - 1.1. Datos básicos y adjuntos
  - 1.2. Datos del presunto infractor/es
  - 1.3. Información adicional
  - 1.4. Generar número de radicado
2. Consulta de reportes
  - 2.1 Revisar respuesta final y estado del proceso
  - 2.2 Alertas y respuesta a solicitudes
  - 2.3 Cambio de contraseña del número de radicado



## Manual de Usuario – Reportante

Para el registro del reporte o dilema ético por parte del reportante, desde la página web de cada compañía, la plataforma mostrará tres (3) pestañas que permiten realizar la gestión del proceso de reportes:

1. **Inicio:** permite obtener información básica de cada compañía y, los diferentes canales de reporte.
2. **Consulta Reporte:** permite realizar seguimiento al número de radicado generado y, comunicarse con los gestores del proceso.
3. **Registrar Reporte:** permite diligenciar los datos y los hechos a reportar.



### 1. Registro de Reportes

Para registrar un reporte, dilema ético o consulta, se selecciona la opción del menú “**Registrar Reporte**”. Antes de iniciar el registro, se dan a conocer al reportante los términos y condiciones del manejo y uso de la información que se va almacenar.



## Datos básicos

## Formulario

En este espacio hemos dispuesto este espacio para que nuestros colaboradores, contratistas, terceros, proveedores, y voluntarios puedan reportar, de buena fe; conductas indebidas, dilemas éticos, eventos de fraude o corrupción, conductas indebidas o ilegales, así como cualquier otro comportamiento que vaya en contra de nuestras políticas. Para diligenciar un reporte, por favor lea los **Términos y Condiciones**. Al finalizar, haga clic en el cuadro de chequeo de Acepto términos y condiciones, si está de acuerdo con los términos y condiciones.

**Acepto términos y condiciones**

Para tener mayor detalle sobre los Términos y Condiciones, se deberá hacer clic en el texto en negrilla “**Términos y Condiciones**”.

## Términos y Condiciones

### 1. Objetivo

A través del Canal Ético se podrán reportar eventos de fraude o corrupción, conductas indebidas o ilegales, consultas o dilemas éticos de los colaboradores del Grupo Energía Bogotá S.A. ESP o personas que trabajen bajo su nombre, de forma confidencial.

### 2. Uso de la información reportada

El Canal Ético del Grupo Energía Bogotá S.A. ESP –, se reserva el derecho de determinar cómo actuar o no actuar, con base en la información proporcionada por el reportante, a menos que la ley solicite lo contrario. Además, al Canal Ético no se le solicita divulgar ninguna respuesta(s) o acción(es) concerniente(s) a cualquier información que se suministre a través del sistema del Canal Ético del GEB. Se recomienda a los reportantes que no presenten información que pueda considerarse estrictamente secreta y confidencial que deba salvaguardarse en interés de la seguridad nacional.

### 3. Limitación de la responsabilidad

Como reportante reconoce que la única obligación del Canal Ético del GEB será recibir y transmitir la información suministrada en el reporte, para que se dé el trámite apropiado. El reportante, en nombre propio, de sus herederos, sucesores, miembros de su familia, apoderados y cesiones, exime a GEB y a sus respectivos funcionarios, directores, accionistas, colaboradores, sucesores, antecesores, apoderados y cesiones, de las responsabilidades, reclamos, acciones legales y daños que se relacionen con los procedimientos del patrono del reportante en tomar acción, como resultado de haber recibido o haber tenido acceso a información referente a un reporte.

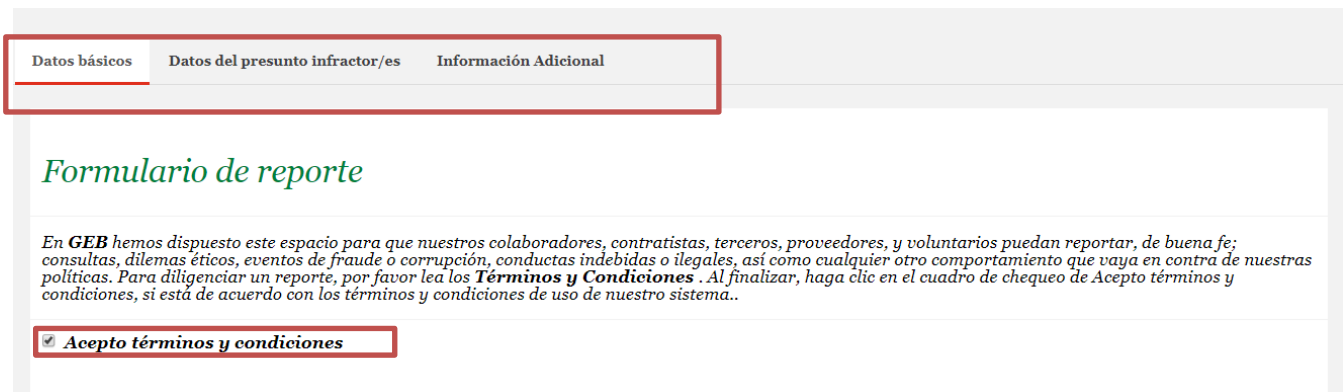
### 4. Veracidad del reporte

El Canal Ético del GEB, así como el GEB toman con seriedad los reportes formulados a través de este sitio. Las actividades de transmisión o difusión de rumores sin fundamento, la presentación de reportes o el suministro de información deliberadamente falsa o engañosa no será sujeta a seguimiento ni revisión y en caso de comprobarse la mala fe en la información reportada, podrán ser objeto de medidas administrativas o disciplinarias. Usted está en la facultad de registrar sus datos personales o no, aunque le recomendamos con el fin de dar mayor celeridad a la atención de su reporte, dejarlos registrados en los espacios correspondientes y en la medida de lo posible, aportar evidencias o información precisa.

Cerrar

Una vez se han comprendido los términos y condiciones, y el reportante se encuentra de acuerdo con los mismos, se seleccionará el cuadro de chequeo “**Acepto términos y condiciones**”.

Al aceptar los términos y condiciones, se habilitará el formulario de reporte, el cual está compuesto por tres (3) pestañas que, a su vez, están conformadas por opciones obligatorias identificadas con el carácter “\*” y, por otros campos opcionales.



Datos básicos   Datos del presunto infractor/es   Información Adicional

### Formulario de reporte

En **GEB** hemos dispuesto este espacio para que nuestros colaboradores, contratistas, terceros, proveedores, y voluntarios puedan reportar, de buena fe; consultas, dilemas éticos, eventos de fraude o corrupción, conductas indebidas o ilegales, así como cualquier otro comportamiento que vaya en contra de nuestras políticas. Para diligenciar un reporte, por favor lea los **Términos y Condiciones**. Al finalizar, haga clic en el cuadro de chequeo de Acepto términos y condiciones, si está de acuerdo con los términos y condiciones de uso de nuestro sistema..

**Acepto términos y condiciones**

## 1.1 Datos Básicos

Al habilitar el formulario, la primera pestaña detalla la información del reportante, los datos de seguridad, las preguntas de confirmación, la descripción del reporte y los campos que permiten identificar cómo y cuándo ocurrió el reporte.

En la primera sección, “**Datos Básicos**”, se diligencian los datos específicos de la entidad y el tipo de reporte (Reporte, Consulta y Dilema Ético), según sea el caso.



### Datos básicos

<b>Sede:*</b>	<input type="text" value="GEB"/>
<b>Tipo de reporte:*</b>	<input type="text" value="[Seleccione]"/>

En la segunda sección, “**Datos del reportante**”, se diligencia información de la persona que está realizando el reporte. Con el fin de mantener el anonimato, el reportante podrá seleccionar la opción “SI” en el campo “Desea hacer el reporte Anónimamente”, lo cual hace que los datos de información personal no se soliciten. En caso contrario, el formulario incluirá los campos de Nombres y Apellidos, Correo electrónico, Teléfono y grupo de interés, los cuales, en su totalidad son campos obligatorios.

### Datos del Reportante

<b>Desea hacer el reporte de manera anónima:*</b>	<input type="text" value="NO"/>
<b>Nombre(s) y Apellidos:</b>	<input type="text"/>
<b>Correo electrónico:</b>	<input type="text"/>
<b>Teléfono:</b>	<input type="text"/>
<b>Seleccione el grupo de interés al que pertenece:</b>	<input type="text" value="[Seleccione]"/>

La tercera sección, “**Datos de la Situación**”, permite al reportante diligenciar el detalle de los hechos a reportar, la fecha del suceso y el lugar.



### Datos de la Situación

Descripción:\*

Máximo 8000 caracteres.

En qué fecha o periodo ocurrieron los hechos:\*

al

Lugar de los hechos:\*

La cuarta sección, corresponde a los datos de seguridad, donde a cada reporte se le asignará una contraseña exclusiva para la persona que genera la solicitud.

Dicha contraseña debe contener mínimo ocho (8) caracteres, una (1) letra en minúscula, una (1) letra en mayúscula y un (1) número. Esta contraseña se utilizará para el seguimiento posterior del reporte en la opción de menú **“Consulta Reporte”**.

*Asigne una contraseña con las siguientes características: mínimo de 8 caracteres, una letra en minúscula, una letra en mayúscula y un número. Recuerde que necesitará esta contraseña para consultar posteriormente su radicado*

Contraseña del radicado:\*

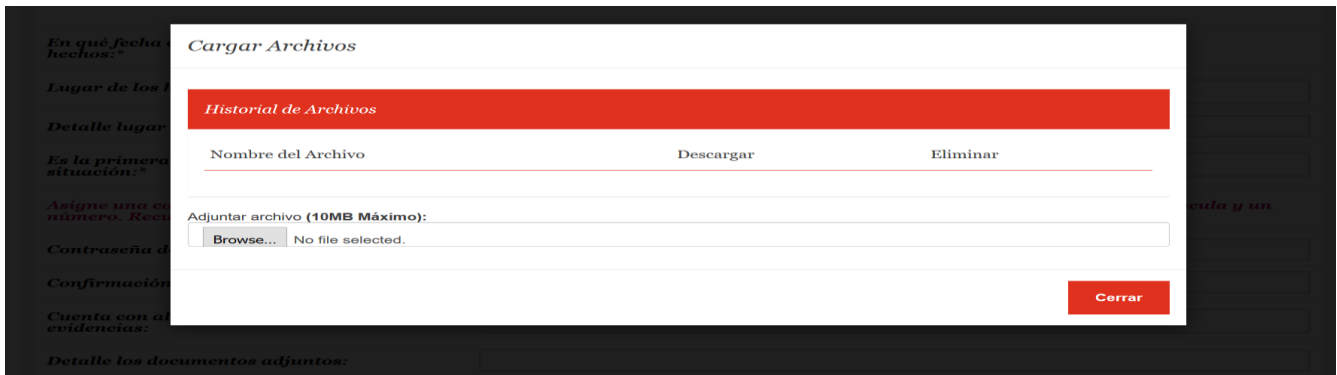
Confirmación contraseña del radicado:\*

Finalizando la pestaña, se indicará si se tiene alguna evidencia del reporte y un campo para detallar los documentos adjuntos, los cuales serán cargados al sistema a través del botón **“Soportes”**.

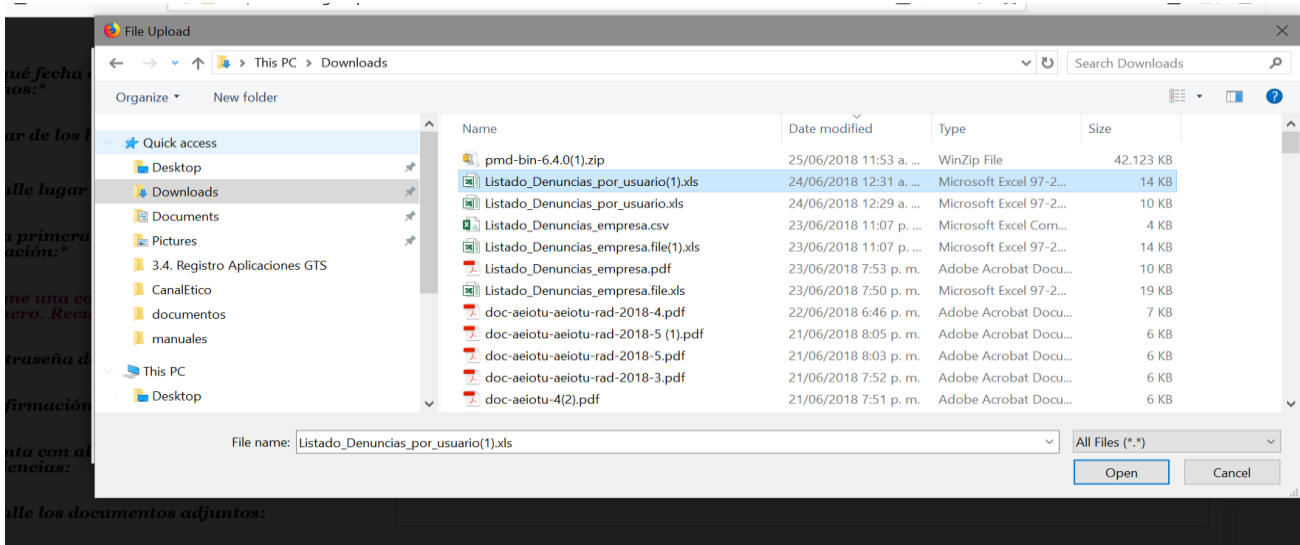
Cuenta con algún tipo de soportes o evidencias:

Detalle los documentos adjuntos:

Para el cargue de soportes, el sistema mostrará una pantalla emergente, donde en la parte superior, se visualizarán los archivos ya cargados y se podrán cargar nuevos documentos a través de la opción “**Buscar/Browser**”.



Al seleccionar el botón “**Buscar/Browser**”, se podrá seleccionar el archivo que se encuentre almacenado en el equipo.



Una vez se ha realizado el cargue de archivos, la pantalla habilitará las opciones de **Descargar** (📄 permite obtener el archivo) y **Eliminar** (🗑️ permite retirar el archivo).





Cargar Archivos

**Historial de Archivos**

Nombre del Archivo	Descargar	Eliminar
Listado_		

Adjuntar archivo (10MB Máximo):

No file selected.

Nota: el proceso de cargue de archivos adjuntos puede repetirse tantas veces como sea necesario; la única restricción es que cada archivo no debe superar el peso de 10MB.

## 1.2 Datos del/los Presunto/s Infractor/es

En esta pestaña se relaciona la información de los presuntos infractores, donde se detallan los nombres y apellidos, cargo, dependencia y tipo del presunto infractor.



Datos básicos	Datos del presunto infractor/es	Información Adicional
<i>Formulario</i>		
<b>Possible Infractor #1</b>		
<b>Nombre(s) y Apellidos:</b>	<input type="text"/>	<b>Cargo(s):</b> <input type="text"/>
<b>Dependencia :</b>	<input type="text" value="[Seleccione]"/>	
<b>Possible Infractor # 2</b>		
<b>Nombre(s) y Apellidos:</b>	<input type="text"/>	<b>Cargo(s):</b> <input type="text"/>
<b>Dependencia :</b>	<input type="text" value="[Seleccione]"/>	
<b>Possible Infractor # 3</b>		

### 1.3 Información Adicional

En esta pestaña se describe si existe alguna persona al interior de la compañía que conozca los hechos reportados. Adicionalmente, muestra un campo para diligenciar información adicional.

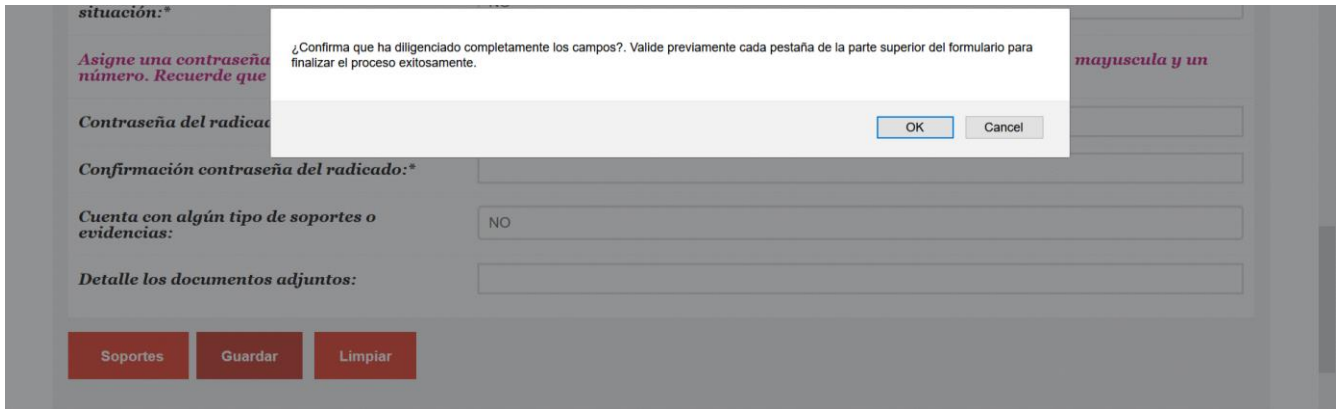


Datos básicos	Datos del presunto infractor/es	Información Adicional
<i>Formulario</i>		
Lo ha reportado a alguien al interior de la compañía		<input type="text" value="NO"/>
<b>Persona # 1</b>		
Nombre(s) y Apellidos:	<input type="text"/>	Cargo(s): <input type="text"/>
Dependencia :	<input type="text"/>	
<b>Persona # 2</b>		
Nombre(s) y Apellidos:	<input type="text"/>	Cargo(s): <input type="text"/>
Dependencia :	<input type="text"/>	
<b>Persona # 3</b>		
Nombre(s) y Apellidos:	<input type="text"/>	Cargo(s): <input type="text"/>

#### 1.4 Generar Radicado

Al diligenciar los datos de las tres (3) pestañas y adjuntar los documentos como evidencia para el reporte, se procede a guardar el formulario. La contraseña, junto con el número de radicado que genera el sistema, se utilizará para la consulta y seguimiento del reporte.

Al hacer clic en el botón “**Guardar**”, el sistema, por medio de una alerta, indica la revisión del proceso. Una vez confirmado el formulario, los datos registrados no podrán ser modificados.



The screenshot shows a web form with a modal dialog box. The dialog box contains the text: "¿Confirma que ha diligenciado completamente los campos?. Valide previamente cada pestaña de la parte superior del formulario para finalizar el proceso exitosamente." Below the text are "OK" and "Cancel" buttons. The background form is partially visible, showing fields for "situación:\*", "Asigne una contraseña número. Recuerde que", "Contraseña del radicado", "Confirmación contraseña del radicado:\*", "Cuenta con algún tipo de soportes o evidencias:" (with a "NO" value), and "Detalle los documentos adjuntos:". At the bottom of the form are buttons for "Soportes", "Guardar", and "Limpiar".

Confirmados los datos, el sistema muestra un mensaje con el número de radicado, el cual deberá ser preservado para consultar y seguir el estado del reporte.



The screenshot shows a web application interface. At the top, there is a navigation bar with "Inicio", "Consulta Denuncia", and "Registrar Denuncia". Below this is a "Datos básicos" section. The main content area is titled "Formulario" and contains a paragraph of text: "En [redacted] hemos dispuesto este espacio para que nuestros colaboradores, contratistas, terceros, proveedores, y voluntarios puedan reportar, de buena fe; consultas, dilemas éticos, eventos de fraude o corrupción, conductas indebidas o ilegales, así como cualquier otro comportamiento que vaya en contra de nuestras políticas. Para diligenciar un reporte, por favor lea los Términos y Condiciones en el cuadro de chequeo de Acepto términos y condiciones, si está de acuerdo con los términos y condiciones". Below this text is a checkbox labeled "Acepto términos y condiciones". A green message box is overlaid on the form, stating: "Se ha almacenado exitosamente. El número de radicado es: [redacted]. Recuerde almacenar el radicado y contraseña para una próxima consulta." Below this message box is another green message box: "El formulario ha sido enviado a el área encargada para realizar la gestión del mismo".



## 2. Consulta de Reportes

En el Menú principal, la opción “**Consulta Reportes**”, por medio del número de radicado y la contraseña asignada durante el registro, permite realizar el seguimiento del reporte.


### 2.1 Revisar Respuesta Final y Estado del Proceso

Al ingresar el número de radicado y contraseña, se visualizarán los datos básicos del reporte, junto con las opciones de seguimiento (🔍) y descarga de la información(📄) registrada inicialmente.

Seguimiento e Información				
Mostrar	10	elementos	Buscar:	
Cod. Radicado	Fecha de Registro	Etapa	Seguimiento	Descargar
	2018-06-25 03:32		🔍	📄
Mostrando 1 a 1 de 1 elementos			Anterior	1

En la opción de seguimiento (🔍), el reportante tendrá las opciones de:

- a. **Visualizar la Respuesta Final:** permite conocer el estado del reporte y la respuesta generada por los administradores del proceso.



The screenshot shows a web interface with a pink header titled "Seguimiento e Información". Below the header are three tabs: "Respuesta Final" (selected), "Responder Solicitud", and "Historial de Solicitudes". The main content area contains the following text: "Estimado ( ), nos encontramos trabajando en la respuesta a su solicitud, por favor consulte el número de radicado en otro momento." followed by "Recuerde, el estado de su solicitud es:" and a text input field containing "Registrada". At the bottom right, there are three red buttons: "Soportes", "Guardar", and "Cerrar".

- b. **Responder Solicitudes:** permite comunicarse con los administradores del proceso y dar respuesta a solicitudes de información adicional. Para finalizar correctamente la solicitud, al digitar la información, se debe dar clic en botón "Guardar".



The screenshot shows the same web interface as above, but with the "Responder Solicitud" tab selected. The main content area contains the following text: "Digite la información que nuestros gestores le solicitan en la pestaña de 'Historial de Solicitudes' . Al finalizar no olvide utilizar el botón de 'Guardar' para terminar el proceso exitosamente . :". Below this text is a large text input field with the placeholder "Digite su comentario". At the bottom right, there are three red buttons: "Soportes", "Guardar", and "Cerrar".

- c. **Historial de Solicitudes:** muestra el histórico de las solicitudes realizadas por los administradores del proceso, junto con las respuestas del reportante.

**Seguimiento e Información**

Respuesta Final   Responder Solicitud   Historial de Solicitudes

Realice seguimiento a

Fecha	Usuario Remite	Observación
2018-06-25 16:51:39.859		Quisiera saber el avance del incidente

[Soportes](#)   [Guardar](#)   [Cerrar](#)

## 2.2 Alertas y Respuesta a Solicitudes

Si al consultar el reporte se evidencia un mensaje de “Notificación”, indica que se requiere la participación del reportante. Para revisar la solicitud se debe acceder al icono “Seguimiento” (🔍).

**Seguimiento e Información**

Mostrar  elementos Buscar:

Cod. Radicado	Fecha de Registro	Etapa	Seguimiento	Descargar
	2018-06-25 03:32		🔍	⬇️

Mostrando 1 a 1 de 1 elementos Anterior **1** Siguiente

**\*Notificación: Se requiere más información del radicado, acceda al botón de Seguimiento 🔍 para continuar con el proceso.**

En la primera pestaña “**Respuesta Final**”, se indicarán las instrucciones para responder la solicitud, y se indicará el estado de la solicitud. “

**Seguimiento e Información**

[Respuesta Final](#)   [Responder Solicitud](#)   [Historial de Solicitudes](#)

Estimado [redacted], para continuar con el proceso del radicado, requerimos más información sobre el mismo, por lo anterior ejecute el siguiente proceso.

1. Consulte la pestaña "Historial de Solicitudes" y valide la observación requerida por el usuario solicitante.
2. Adjunte los documentos en el botón "Soportes" (Solo si es necesario).
3. Digite la respuesta a la solicitud en la pestaña "Responder Solicitud" y guarde el registro con el botón "Guardar".

Recuerde, el estado de su solicitud es:

[redacted]

[Soportes](#)   [Guardar](#)   [Cerrar](#)

### Instrucciones para responder la solicitud.

1. Consultar la pestaña "**Historial de Solicitudes**", en la cual se muestra la solicitud.

**Seguimiento e Información**

[Respuesta Final](#)   [Responder Solicitud](#)   [Historial de Solicitudes](#)

Realice seguimiento

Fecha	Usuario Remite	Observación
2018-06-25 16:56:40.366	[redacted]	Se encuentra en tramite la respuesta se evidenciara en 5 dias máximo
2018-06-25 16:51:39.859	[redacted]	Quisiera saber el avance del incidente

[Soportes](#)   [Guardar](#)   [Cerrar](#)

1 elementos   Anterior   Sigu





- Una vez identificada la solicitud se debe acceder a la pestaña “**Responder Solicitud**” y digitar la respuesta correspondiente. Posteriormente, se deben guardar los cambios respectivos y, si es necesario adjuntar algún documento, usar el botón de “**Soportes**”.

**Seguimiento e Información**

Respuesta Final
Responder Solicitud
Historial de Solicitudes

Digite la información que nuestros gestores le solicitan en la pestaña de "Historial de Solicitudes" . Al finalizar no olvide utilizar el botón de "Guardar" para terminar el proceso exitosamente . :

ok gracias

📎 Soportes
Guardar
Cerrar

Al generar una respuesta, se evidencia un cambio de estado, y el mensaje de la respuesta final cambia para continuar el proceso.

**Seguimiento e Información**

Respuesta Final
Responder Solicitud
Historial de Solicitudes

Estimado **( )**, nos encontramos trabajando en la respuesta a su solicitud, por favor consulte el número de radicado en otro momento.

Recuerde, el estado de su solicitud es:

📎 Soportes
Guardar
Cerrar



## 2.3 Cambio de Contraseña del Radicado

Cuando el reporte es recibido por un medio diferente a la Página Web de cada compañía, un administrador del proceso debe registrar el reporte y asignar una contraseña provisional para consulta. Al ingresar a la opción “**Consultar Reporte**” y digitar el número de radicado y contraseña, el sistema pedirá automáticamente un cambio de contraseña.

A screenshot of a web form titled 'Consulte'. The form is split into two main sections. On the left, there is a large magenta rectangular area with the word 'Consulte' written in white, serif font. On the right, the form is white with a light gray background. It features the title 'Consulte' in a pink, italicized serif font. Below the title are two input fields: 'Código del radicado' and 'Contraseña del radicado'. The password field contains six blue dots. At the bottom of the form are two red buttons: 'Buscar' and 'Limpiar'.

Para el cambio de contraseña, se digita la contraseña actual, la nueva y la confirmación de la misma, cumpliendo con los estándares de la imagen. El proceso finaliza con la aceptación de los términos y condiciones. El sistema confirmará que el cambio de contraseña fue efectuado exitosamente.



### Cambio de Contraseña

Este radicado fue generado por correo electrónico o línea telefónica, por lo que requiere un cambio de contraseña. Recuerde debe asignar una contraseña con las siguientes características: mínimo de 8 caracteres, una letra en minúscula, una letra en mayúscula y un número.

**Contraseña actual\***

**Nueva contraseña \***

**Confirmación de nueva contraseña \***



Estimado usuario: Para realizar el seguimiento a su denuncia por favor lea los siguientes términos **Términos y Condiciones**. Al finalizar, haga clic en el cuadro de chequeo de Acepto términos y condiciones, si está de acuerdo con los términos y condiciones de uso de nuestro sistema.

**Acepto términos y condiciones**

**Confirmar**

**Regresar**

PwC ayuda a las organizaciones y personas a crear el valor que están buscando. Somos una red de firmas presente en 158 países, con más de 250.000 personas comprometidas a entregar calidad en los servicios de Auditoría, Impuestos y Consultoría. Cuéntanos lo que te importa y encuentra más información visitando nuestra web: [www.pwc.com](http://www.pwc.com).

© 2019 PricewaterhouseCoopers. PwC se refiere a las Firmas colombianas que hacen parte de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Todos los derechos reservados.