



Así funciona el protocolo de gestión de reportes

en la **Línea de transparencia**

Ruta de acción



1. Reporte del caso



¿Quién?

▶ Tú
(Puedes conservar el anonimato, si así lo deseas)



¿Cómo?

▶ celsia@lineatransparencia.com
▶ **Colombia:** 01 8000 1234 20
▶ **Costa Rica:** (506) 4000 1941

Honduras: 80027919131
Panamá: (507) 800 22625591 y (507) 832 7907



2. Recepción y activación



¿Quién?

▶ Administrador de la Línea de transparencia, externo a la compañía.



¿Cómo?

▶ **Recibe**
▶ **Analiza:**

- Si no aplica, redirecciona según corresponda.
- Si aplica, **radica, escala y direcciona** a los responsables de su atención en Celsia.



3. Plan de investigación



¿Quién?

▶ Oficial de conducta empresarial.



¿Cómo?

▶ Si no hay información suficiente, cierra el proceso en los próximos 20 calendario.
▶ Si hay información, define un **plan de investigación**.



4. Gestión del plan



¿Quién?

▶ Líderes de procesos / personas externas.



¿Cómo?

▶ **De acuerdo con el tipo de riesgo:**

- Legal
- Reputacional
- Fraude
- Seguridad física instalaciones
- Violación obligaciones laborales
- Actuaciones indebidas de proveedores o contratistas
- Reclamación accionistas
- Reclamación de seguros



5. Cierre y solución



¿Quién?

▶ Oficial de cumplimiento.



¿Cómo?

▶ Acciones correctivas y disciplinarias.



6. Monitoreo y mejora continua



¿Quién?

▶ Equipo de Cumplimiento.



¿Cómo?

▶ Estadísticas y reportes al Comité de conducta empresarial.
▶ Seguimiento a la correcta aplicación de este protocolo.



Resuelve inquietudes:

▶ celsia@lineatransparencia.com

Colombia: 01 8000 123 420

