

Procedimiento para el manejo de denuncias, garantía de anonimato y no retaliación



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

Procedimiento para el manejo de denuncias, garantía de anonimato y no retaliación



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo	4
2. Alcance	5
3. Marco normativo	6
4. Canales oficiales de denuncia.....	7
5. Principios del procedimiento	8
6. Garantía de anonimato	9
7. Prohibición de retaliación.....	10
8. Contenido mínimo sugerido de la denuncia	11
9. Recepción y registro	12
10. Clasificación preliminar.....	13
11. Análisis inicial.....	14
12. Investigación	15
13. Tratamiento de datos personales	16
14. Reportes internos y externos	17
15. Medidas de protección al denunciante	18
16. Cierre del caso.....	19
17. Conservación y archivo	20
18. Divulgación y capacitación	21
19. Indicadores de seguimiento.....	22



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la recepción, registro, análisis, investigación, seguimiento, cierre y archivo de denuncias anónimas o identificadas relacionadas con posibles irregularidades, incumplimientos normativos, eventos de LA/FT/FPADM, corrupción, soborno, fraude, conflictos de interés, uso indebido de información, violaciones al Manual SAGRILAF, incumplimientos éticos, afectaciones a clientes, proveedores, empleados o cualquier conducta contraria a la legalidad, transparencia y cultura de cumplimiento de COBRU S.A.S.

Este procedimiento tiene como eje central garantizar la conservación del anonimato, la confidencialidad de la información, la protección del denunciante de buena fe y la prohibición absoluta de represalias.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

2. Alcance

Este procedimiento aplica a empleados, accionistas, administradores, clientes, proveedores, contratistas, aliados, usuarios, beneficiarios, terceros relacionados y cualquier persona interna o externa que tenga conocimiento de hechos presuntamente irregulares asociados a COBRU S.A.S.

El alcance se articula con el Manual SAGRILIFT de COBRU, cuyo ámbito incluye empleados, accionistas, miembros de junta, clientes, proveedores, contratistas y demás terceros con relación legal o contractual con la compañía.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

3. Marco normativo

El procedimiento se fundamenta, entre otras, en las siguientes referencias:

- Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias sobre protección de datos personales, especialmente los principios de finalidad, seguridad, confidencialidad, acceso restringido y circulación limitada.
- Capítulo X de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades, sobre SAGRILAF y gestión del riesgo LA/FT/FPADM con enfoque basado en riesgos.
- Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades, aplicable a programas de transparencia y ética empresarial, prevención de soborno transnacional y otras prácticas corruptas.
- Ley 2195 de 2022, mediante la cual se adoptan medidas de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.
- Artículo 441 del Código Penal Colombiano, relacionado con la omisión de denuncia de ciertos delitos, entre ellos lavado de activos, financiación del terrorismo y delitos conexos.
- ISO 37002:2021, guía internacional para sistemas de gestión de denuncias basada en los principios de confianza, imparcialidad y protección.
- Buenas prácticas OCDE y Transparencia Internacional sobre protección al denunciante, prevención de retaliaciones y canales seguros de reporte.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

4. Canales oficiales de denuncia

COBRU S.A.S. dispone únicamente de los siguientes canales oficiales para la recepción de denuncias:

- a) Correo del Oficial de Cumplimiento: compliance@cobru.co
- b) Sitio web oficial: Formulario PQRS disponible en cobru.co/pqr

Estos canales deberán estar disponibles para reportes identificados o anónimos. La compañía debe divulgar internamente que ningún jefe, líder de área, compañero, proveedor o tercero puede exigir al denunciante revelar su identidad como condición para recibir, tramitar o escalar la denuncia.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

5. Principios del procedimiento

El manejo de denuncias en COBRU se regirá por los siguientes principios:

- **Anonimato:** el denunciante podrá abstenerse de revelar su nombre, documento, cargo, correo personal, teléfono o cualquier dato que permita identificarlo.
- **Confidencialidad reforzada:** la información será conocida únicamente por las personas estrictamente necesarias para la recepción, análisis, investigación y decisión del caso.
- **No retaliación:** se prohíbe cualquier represalia, intimidación, amenaza, despido, desmejora laboral, cambio injustificado de funciones, exclusión, presión, acoso, bloqueo comercial o trato discriminatorio contra quien denuncie de buena fe.
- **Buena fe:** se protegerá al denunciante que reporte hechos que razonablemente considere ciertos, incluso si después de la investigación no se comprueba la irregularidad.
- **Presunción de inocencia:** las personas mencionadas en una denuncia tendrán derecho a un análisis objetivo, imparcial y reservado.
- **Necesidad y minimización de datos:** solo se recolectará la información estrictamente necesaria para analizar la denuncia.
- **Reserva probatoria:** los documentos, soportes, capturas, correos, registros, logs o evidencias se conservarán bajo custodia restringida.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

6. Garantía de anonimato

COBRU S.A.S. garantizará que la denuncia pueda realizarse sin identificación del denunciante. Para ello:

- El formulario PQRS no deberá exigir obligatoriamente nombre, identificación, teléfono o correo para reportes de cumplimiento, ética, corrupción, LA/FT/FPADM o fraude.
- Cuando el denunciante use el correo compliance@cobru.co, el Oficial de Cumplimiento deberá tratar la dirección de correo como dato reservado.
- La identidad del denunciante, si se conoce, no será revelada a jefes, áreas investigadas, denunciados, proveedores, aliados ni terceros, salvo requerimiento legal o autoridad competente.
- En los informes internos se usará un código de caso y no el nombre del denunciante.
- Los documentos deberán anonimizarse antes de ser compartidos con áreas de apoyo.
- El acceso al buzón, expedientes y soportes será restringido al Oficial de Cumplimiento y, cuando aplique, a la Coordinación Jurídica o instancia designada.
- Si la denuncia involucra al Oficial de Cumplimiento, el caso deberá ser escalado directamente al Representante Legal, Comité de Auditoría o máximo órgano social, según corresponda.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

7. Prohibición de retaliación

COBRU S.A.S. prohíbe toda forma de represalia directa o indirecta contra denunciantes, testigos, colaboradores de la investigación o personas que se nieguen a participar en conductas irregulares.

Se consideran actos de retaliación, entre otros:

- Despido, suspensión, desmejora o modificación injustificada de condiciones laborales.
- Amenazas, intimidación, hostigamiento, burlas, aislamiento o acoso.
- Terminación o bloqueo injustificado de relaciones comerciales.
- Evaluaciones negativas, sanciones o llamados de atención sin fundamento.
- Presiones para retirar, modificar o revelar una denuncia.
- Cualquier acto que busque castigar o desincentivar el reporte.

Toda posible retaliación deberá investigarse como un caso independiente y podrá generar medidas disciplinarias, contractuales o legales.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

8. Contenido mínimo sugerido de la denuncia

La denuncia podrá presentarse con la información que el denunciante tenga disponible. No se rechazará una denuncia por estar incompleta.

Cuando sea posible, se recomienda incluir:

- Descripción de los hechos.
- Fecha o periodo aproximado.
- Lugar, canal, producto, operación o área relacionada.
- Personas, cargos, proveedores, clientes o terceros involucrados, si se conocen.
- Evidencias disponibles: documentos, correos, capturas, comprobantes, contratos, movimientos, mensajes o registros.
- Indicación de si el denunciante desea permanecer anónimo.
- Medio seguro de contacto, solo si voluntariamente desea recibir seguimiento.

El modelo base ya contempla estos elementos mínimos, pero para COBRU se recomienda agregar expresamente operaciones, productos, clientes, proveedores, activos virtuales, recaudos, dispersiones, contracargos y eventos LA/FT/FPADM.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

9. Recepción y registro

Una vez recibida la denuncia:

- El Oficial de Cumplimiento asignará un número único de caso.
- Se registrará fecha, canal de recepción, tipo de denuncia, área o proceso involucrado y nivel preliminar de criticidad.
- Si la denuncia es identificada, se enviará acuse de recibo dentro de los cinco días hábiles siguientes, salvo que hacerlo pueda comprometer la reserva o seguridad del denunciante.
- Si la denuncia es anónima y no existe medio de contacto, se continuará el análisis con la información disponible.
- El registro no deberá contener datos innecesarios que puedan identificar al denunciante.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

10. Clasificación preliminar

El Oficial de Cumplimiento clasificará la denuncia, según su naturaleza, en una o varias categorías:

- LA/FT/FPADM.
- Operación inusual o sospechosa.
- Corrupción o soborno.
- Fraude interno o externo.
- Conflicto de interés.
- Uso indebido de información o datos personales.
- Incumplimiento contractual o regulatorio.
- Conducta antiética.
- Incidente de seguridad de la información.
- Retaliación contra denunciante.
- Otro incumplimiento relevante.

El Manual SAGRILAF de COBRU ya contempla la detección, análisis de operaciones inusuales, señales de alerta, reporte interno, determinación de operaciones sospechosas, documentación y archivo de casos. Este procedimiento debe operar como canal de entrada para esos eventos.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

11. Análisis inicial

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción, el Oficial de Cumplimiento realizará una revisión preliminar para determinar:

- Si la denuncia es competencia de COBRU.
- Si requiere ampliación de información.
- Si existen riesgos urgentes para la compañía, clientes, usuarios o terceros.
- Si se deben adoptar medidas inmediatas de protección del denunciante.
- Si existe posible conflicto de interés en el manejo del caso.
- Si debe activarse el procedimiento SAGRILAF, PTEE, disciplinario, jurídico, de seguridad de la información o de protección de datos.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

12. Investigación

Cuando la denuncia sea procedente, el Oficial de Cumplimiento definirá un plan de verificación que podrá incluir:

- Revisión documental.
- Consulta de registros internos.
- Análisis transaccional.
- Revisión de operaciones, recaudos, dispersiones, contracargos o activos virtuales.
- Entrevistas reservadas.
- Solicitud de información a áreas internas.
- Revisión de contratos, soportes comerciales o comunicaciones.
- Validación en listas restrictivas o fuentes autorizadas.
- Recomendación de medidas preventivas.

Toda solicitud interna deberá realizarse bajo el principio de necesidad, evitando revelar que existe una denuncia anónima o la identidad del denunciante.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

13. Tratamiento de datos personales

COBRU actuará como Responsable del Tratamiento de los datos personales que lleguen a ser tratados en el marco de este procedimiento. Su Política de Privacidad reconoce el tratamiento de datos para cumplimiento legal, contractual, regulatorio, validaciones de LA/FT/FPADM, atención de autoridades, gestión de PQRS y cumplimiento de políticas internas de compliance, SAGRILAF y gobierno corporativo.

Cuando el denunciante entregue datos personales voluntariamente:

- Serán usados exclusivamente para gestionar la denuncia.
- No serán divulgados a terceros no autorizados.
- Tendrán acceso restringido.
- Se protegerán con medidas técnicas, humanas, jurídicas y administrativas.
- Solo podrán ser entregados por orden de autoridad competente o mandato legal.

COBRU deberá aplicar los principios de acceso restringido, seguridad y confidencialidad previstos en su Política de Privacidad.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

14. Reportes internos y externos

Si del análisis se identifican señales de alerta, operaciones inusuales o posibles operaciones sospechosas, el Oficial de Cumplimiento deberá aplicar lo previsto en el Manual SAGRILAFT.

Cuando una operación sea calificada como sospechosa, el Manual SAGRILAFT establece que el Oficial de Cumplimiento realizará el reporte correspondiente a la UIAF a través de SIREL y que el ROS se realiza a nivel institucional.

La denuncia interna no reemplaza los reportes legales o regulatorios que correspondan ante UIAF, Fiscalía, Superintendencias u otras autoridades competentes.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

15. Medidas de protección al denunciante

COBRU podrá adoptar medidas preventivas o correctivas para proteger al denunciante, tales como:

- Restringir el acceso a la identidad del denunciante.
- Separar al denunciante del denunciado en procesos sensibles, cuando sea necesario y proporcional.
- Evitar cambios laborales o contractuales injustificados durante la investigación.
- Dar seguimiento a posibles actos de retaliación.
- Escalar el caso al Representante Legal o Comité competente cuando exista riesgo de presión interna.
- Documentar cualquier medida adoptada sin revelar datos innecesarios.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

16. Cierre del caso

El caso podrá cerrarse por:

- Hecho no comprobado.
- Información insuficiente, sin perjuicio de reabrirlo si aparece nueva evidencia.
- Hecho comprobado con medidas correctivas.
- Escalamiento a autoridad competente.
- Activación de reporte SAGRILAF, disciplinario, contractual, jurídico o de datos personales.
- Denuncia falsa realizada de mala fe, caso en el cual podrán adoptarse medidas proporcionales.

El cierre deberá quedar documentado en informe reservado con:

- Código del caso.
- Resumen de hechos.
- Actuaciones realizadas.
- Evidencias analizadas.
- Conclusión.
- Medidas adoptadas.
- Responsable del cierre.
- Fecha de cierre.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

17. Conservación y archivo

Los expedientes de denuncias, soportes, registros, informes y evidencias se conservarán en medio físico o digital seguro, con acceso restringido.

El Manual SAGRILAFT de COBRU prevé la conservación de documentos y registros del Sistema por diez años, garantizando integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información. También dispone reserva sobre información y documentos soporte remitidos a la UIAF bajo salvaguarda del Oficial de Cumplimiento.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

18. Divulgación y capacitación

COBRU deberá divulgar este procedimiento a empleados, proveedores, contratistas, aliados y demás grupos de interés relevantes. La capacitación deberá incluir:

- Qué se puede denunciar.
- Cómo usar los canales oficiales.
- Derecho a denunciar anónimamente.
- Garantía de no retaliación.
- Protección de datos personales.
- Ejemplos de señales de alerta.
- Rol del Oficial de Cumplimiento.
- Consecuencias por obstruir, manipular o tomar represalias contra un denunciante.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

19. Indicadores de seguimiento

El Oficial de Cumplimiento podrá llevar indicadores semestrales o anuales, sin revelar identidades:

- Número de denuncias recibidas.
- Canal utilizado.
- Denuncias anónimas vs. identificadas.
- Tipología de denuncia.
- Tiempo promedio de revisión inicial.
- Casos cerrados.
- Casos escalados.
- Medidas correctivas adoptadas.
- Casos de retaliación reportados.
- Capacitaciones realizadas.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS, GARANTÍA DE ANONIMATO Y NO RETALIACIÓN

Código: CUM-P-002	versión: 01	Fecha de emisión: 27-05-2026	Clasificación: Interno
--------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

Ítem	Elaborado Por	Revisado Por	Aprobado Por
Nombre	Hugo Alberto Méndez Colina	Hillary Villafañe	Juan Guillermo Sánchez
Cargo	Oficial de Cumplimiento	Auxiliar Legal	Representante Legal
Fecha	01/05/2026	15/05/2026	27/05/2026

Control de Cambios			
Código	Versión	Fecha	Descripción
CUM-P-002	01	27/05/2025	Aprobación y divulgación de la política.

