	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	PRC02.04-1
	<b>DE RESPUESTA DE LA LÍNEA ÉTICA</b>	Versión:	01/06-09-2023
		Página:	1 de 13

## 1. OBJETIVO

El presente documento tiene por objetivo establecer los lineamientos a seguir para dar respuesta de manera adecuada, homogénea y oportuna a las alertas de posibles irregularidades e incumplimientos relacionadas con desviaciones del Código de Ética y Conducta en las empresas del Grupo Distriluz, en adelante LAS EMPRESAS, a fin de cautelar su adecuado cumplimiento; así como, del marco normativo legal vigente y normas internas aplicables.

## 2. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación a las empresas del Grupo Distriluz, Electronoroeste S.A., Electronorte S.A., Hidrandina S.A. y Electrocentro S.A. Asimismo, la metodología definida en el presente documento aplica al Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos, Comité de Ética y Conducta, Oficial de Cumplimiento y personal responsable señalado en el presente Protocolo.

## 3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

### a) Denuncia

Es la comunicación de una situación que implica una posible infracción a las normas internas, faltas a la ética, conductas ilegales, incumplimiento a las leyes vigentes y cualquier otra clase de irregularidades cometidas por colaboradores o terceros que actúan por encargo o en representación de LAS EMPRESAS, que sean comunicadas a través de la Línea Ética de Distriluz

### b) Código de Ética y Conducta

El Código de Ética y Conducta establece los estándares éticos y de comportamiento de observancia obligatoria que deben ser contemplados para el trabajo y relacionamiento de los colaboradores con sus compañeros, proveedores y clientes; así como, con miembros de la comunidad y otras personas que se relacionan con Distriluz.

### c) Línea Ética Distriluz

Es un medio anónimo e independiente a Distriluz a través del cual los colaboradores, proveedores, usuarios de Distriluz o cualquier persona, reportan situaciones inusuales o potenciales de incumplimientos del Código de Ética y Conducta, marco legal vigente, políticas, procedimientos y normas internas de la empresa.

La Línea Ética Distriluz está a disposición de todos los 365 días del año durante 24 horas al día. Es completamente confidencial y protege la identidad de sus usuarios.

### d) Informe de Investigación

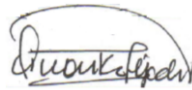
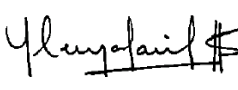

Documento que contiene los resultados del caso desarrollado a partir de la denuncia, los hallazgos y las recomendaciones y pautas de control, según corresponda.


### e) Usuario

Es todo aquel colaborador, directores, cliente, proveedor o tercero que plantea una denuncia a través del Canal de Línea Ética.

## 4. LINEAMIENTOS GENERALES

- Distriluz ha implementado la Línea Ética de Distriluz, canal de comunicación que está disponible para todos sus colaboradores y terceros, a fin de que puedan reportar eventos relacionados con incumplimientos al Código de Ética y Conducta.

<b>Elaborado por:</b> Ninovska Tejada Oficial de Cumplimiento. 01 de setiembre de 2023 	<b>Revisado por:</b> Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corp. SIG 04 de setiembre de 2023 	<b>Aprobado por:</b> Javier Muro Rosado Gerente General 06 de setiembre de 2023  Sesión de Directorio: 16-2023 (23.08.2023)
--	--	--

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	PRC02.04-1
	<b>DE RESPUESTA DE LA LÍNEA ÉTICA</b>	Versión:	01/06-09-2023
		Página:	2 de 13

- El Operador de Línea Ética y Distriluz se comprometen a mantener estricta confidencialidad sobre la identidad de la persona o colaborador que comunique su denuncia, asegurando un ambiente laboral libre de represalias o perjuicios de cualquier tipo.
- Todas las alertas recibidas serán analizadas siguiendo los procedimientos establecidos por la presente Directiva y aquellas indicadas por el Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos, a fin de que en base a la información recabada se realicen las investigaciones y se adopten las medidas de respuesta necesarias.
- Las decisiones del Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos son mandatorias, teniendo las áreas responsables que implementar las medidas de respuesta establecidas.

## 5. MIEMBROS Y FUNCIONES

### 5.1 Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos

Sus funciones son las siguientes:

- Fortalecer la cultura ética.
- Recibir y tomar conocimiento de los reportes de denuncia referidos a potenciales faltas al Código de Ética y Conducta y normativa de la empresa, recibidos a través de la Línea Ética u otro medio; así como de los resultados y tratamiento brindado por LAS EMPRESAS en cada caso, a fin de verificar su suficiencia y de ser el caso, disponer la adopción de otras medidas correctivas que estime conveniente.
- Derivar las denuncias recibidas de forma directa a la Oficialía de Cumplimiento, para el tratamiento e investigación correspondiente.
- Supervisar las acciones realizadas por el Comité de Ética y Conducta.

### 5.2 Comité de Ética y Conducta

Está encargado de la gestión de la cultura ética en el Grupo Distriluz, debiendo realizar el seguimiento del cumplimiento del Código de Ética y Conducta de Distriluz; en tal sentido, se encarga de tomar acción para el fortalecimiento de la cultura ética.

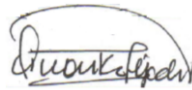
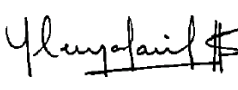

El Comité de Ética y Conducta, se encargará directamente de investigar las denuncias referidas a: conflictos derivados de las relaciones laborales entre colaboradores, hostigamiento laboral o incumplimiento laboral, que incluyan a cargos gerenciales. De producirse estos casos el Comité de Ética y Conducta informará al Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos las acciones adoptadas.


En el caso que alguno de los miembros del Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos o del Comité de Ética y Conducta este incluido en una denuncia, dicha persona no participará del proceso de gestión o toma de decisiones vinculados a la denuncia.

### 5.3 Oficial de Cumplimiento

Funcionario independiente, responsable de la administración del presente Protocolo de respuesta. Tiene a su cargo supervisar, registrar, evaluar la denuncia, realizar o coordinar la investigación y respuesta a las alertas recibidas.

- Recibir y registrar las denuncias enviadas por el Operador de Línea Ética Distriluz, manteniendo un registro histórico actualizado.
- Evaluar el contenido de la denuncia y suficiencia de la información o evidencia presentada.
- Realizar o coordinar las acciones para investigar las denuncias y establecer las estrategias de investigación con el responsable de realizarlas.
- En caso la denuncia corresponda a un reclamo o sugerencia, el Oficial de Cumplimiento derivará a la instancia pertinente para su atención.
- Hacer seguimiento sobre las investigaciones asignadas a responsables internos de la empresa o terceros.

<b>Elaborado por:</b> Ninovska Tejada Oficial de Cumplimiento. 01 de setiembre de 2023 	<b>Revisado por:</b> Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corp. SIG 04 de setiembre de 2023 	<b>Aprobado por:</b> Javier Muro Rosado Gerente General 06 de setiembre de 2023  Sesión de Directorio: 16-2023 (23.08.2023)
--	--	--

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	PRC02.04-1
	<b>DE RESPUESTA DE LA LÍNEA ÉTICA</b>	Versión:	01/06-09-2023
		Página:	3 de 13

- Disponer se realicen y/o ejecuten las acciones de investigación correspondientes e informar los resultados, recomendaciones y medidas adoptadas por LAS EMPRESAS al Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos y/o Directorio.
- Coordinar con las instancias pertinentes la implementación de las medidas dispuestas por la Gerencia General y el Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos vistos los resultados de las investigaciones realizadas (v.g. procedimiento disciplinario, procesos legales, comunicación a las autoridades, implementación de medidas correctivas).
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de las medidas de respuesta adoptadas y reportar al Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos su situación.

#### 5.4 Operador de la Línea Ética Distriluz

Firma profesional independiente a Distriluz encargada de la recepción de las denuncias referentes al incumplimiento del Código de Ética y Conducta; así como, de la canalización de los mismos al Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos, Comité de Ética y Conducta; y, al Oficial de Cumplimiento.

### 6. PROTECCION AL DENUNCIANTE

Las denuncias que se realizan a través de la Línea Ética serán tratadas por LAS EMPRESAS con confidencialidad y reserva en todos los casos. A decisión del denunciante pueden ser anónimas o no, en caso brinde sus datos de identificación y contacto, los mismos serán utilizados únicamente para fines de la investigación.

LAS EMPRESAS se comprometen a adoptar todas las medidas necesarias conforme las exigencias legales, a fin de proteger su información y evitar su pérdida, adulteración, tratamiento o accesos no autorizados.

Distriluz proporcionará las medidas de protección que sean requeridas por los denunciante de actos de corrupción entre los que se encuentra la prohibición que este sea cesado o despedido del cargo por motivos de la denuncia realizada, así como proteger su identidad frente a la posibilidad de represalias por parte de los denunciados.

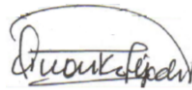
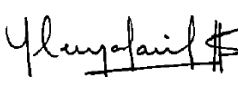

Todas las personas que realizan denuncias de buena fe, es decir, con motivos razonables para creer que la información reportada es verdadera, serán protegidas de cualquier represalia o discriminación.


Es responsabilidad de todos los colaboradores que eventualmente tengan acceso a la denuncia, con motivo de participar en su investigación, asegurarse en proteger la identidad del denunciante en toda comunicación o acción que realicen, tanto a nivel interno como externo. Incluso cuando se pueda identificar o deducir la identidad del autor de la denuncia se deberá mantener la discreción y confidencialidad de la misma; así como de los supuestos responsables de la irregularidad reportada, a fin de evitar represalias contra el primero, o eventualmente un daño indebido a la imagen del segundo.

Se encuentra prohibido dar acceso a información de la denuncia a colaboradores o terceros que no tengan injerencia en su investigación o tratamiento.

Al denunciante se le brindará las protecciones que se aplican según la normativa establecida en la Ley N° 29542, Ley de Protección al Denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal y su reglamento respectivo. Las medidas de protección al denunciante que se otorgan son:

1. Un código de identificación de la denuncia asignado por el Operador de la Línea Ética y se solicita que confirme la dirección postal o electrónica a la que se le remitirán las comunicaciones. Los datos de identidad que figuran en el expediente de denuncia serán reemplazados por el código asignado.
2. La prohibición de cese, despido o remoción establecida en el inciso b) del artículo 8 de la Ley N° 29542 como consecuencia de la denuncia que hubiera presentado.
3. En caso de que el colaborador denunciante, sea objeto de represalias, que se materializan en alguno de los actos de hostilidad comprendidos en el artículo 30 del Texto Único de la Ley de Productividad y

<p><b>Elaborado por:</b> Ninovska Tejada Oficial de Cumplimiento. 01 de setiembre de 2023</p> 	<p><b>Revisado por:</b> Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corp. SIG 04 de setiembre de 2023</p> 	<p><b>Aprobado por:</b> Javier Muro Rosado Gerente General 06 de setiembre de 2023</p>  <p>Sesión de Directorio: 16-2023 (23.08.2023)</p>
---	---	--

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	PRC02.04-1
	<b>DE RESPUESTA DE LA LÍNEA ÉTICA</b>	Versión:	01/06-09-2023
		Página:	4 de 13

Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N° 003-97-TR, pondrá en conocimiento del hecho a la Jefatura de Gestión de Personas y de la Oficialía de Cumplimiento, siendo el primero responsable de canalizar el caso al Comité de Ética y Conducta, precisando los presuntos responsables y evidencias que disponga, a fin de que se investigue y asegure se dispongan las medidas de protección que correspondan en cada caso.

4. En todos los casos, la información será mantenida con carácter confidencial, salvo que su divulgación fuera requerida a requerimiento de instancias externas competentes.

## 7. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA



### 6.1 Recepción

Recibir mediante Línea Ética Distriluz las denuncias de posibles incumplimientos del Código de Ética y Conducta reportados por los usuarios, colaboradores o terceros.

Las comunicaciones de denuncias que sean recibidas por LAS EMPRESAS por otros medios diferentes a la línea ética serán atendidas de acuerdo al presente protocolo.

Los estados de la denuncia pueden ser:

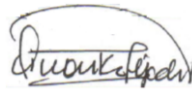
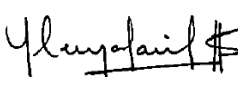

<b>Recibida</b>	Denuncia recibida a través de la Línea Ética de Distriluz, pero aún no procesada.
<b>En proceso</b>	Denuncia que es materia de análisis y evaluación y que en caso de contar con suficiente información será validada mediante una investigación.
<b>Cerrada concluida</b>	Denuncia que ha sido investigada y que en mérito a ello se confirma o no los hechos denunciados o que por la insuficiencia de información no es posible proseguir con la investigación por la instancia correspondiente.


Actividades:

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Operador Línea Ética	1. Recibir y registrar las alertas de denuncia.
	2. Categorizar la información recibida conforme Anexo N° 01.
	3. Derivar al Oficial de Cumplimiento, máximo dentro de las 72 horas de recibido. En caso la denuncia tenga el carácter de grave/seria (afectación significativa de activos o reputación de la empresa) se notificará la denuncia al Oficial de Cumplimiento y al Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos o al Comité de Ética y Conducta según corresponda, máximo dentro de 24 horas de recibido. En el caso de otras denuncias se reportará mensualmente al Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos.
Oficial de Cumplimiento	4. Agregar el caso al Registro de denuncias recibidas por la Línea Ética o las recibidas por LAS EMPRESAS
	5. Pre validar la suficiencia de la información o requerir al Operador se contacte con el denunciante para mayor información.

Lineamientos específicos:

- Las denuncias serán recibidas por el Operador de Línea Ética Distriluz, a través de los siguientes medios establecidos:
  - Página Web
  - Correo electrónico.

<b>Elaborado por:</b> Ninovska Tejada Oficial de Cumplimiento. 01 de setiembre de 2023 	<b>Revisado por:</b> Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corp. SIG 04 de setiembre de 2023 	<b>Aprobado por:</b> Javier Muro Rosado Gerente General 06 de setiembre de 2023  Sesión de Directorio: 16-2023 (23.08.2023)
--	--	--

 <b>Distriluz</b>	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	PRC02.04-1
	<b>DE RESPUESTA DE LA LÍNEA ÉTICA</b>	Versión:	01/06-09-2023
		Página:	5 de 13

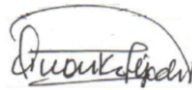
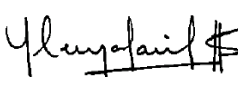

- Central Telefónica gratuita y buzón de voz a nivel nacional.
  - Dirección postal para el envío de documentación.
- Se podrá habilitar otros medios para la recepción de denuncias.
  - Se reportará la denuncia dentro de los plazos establecidos, en formato PDF, enviado por mail con Asunto: "Confidencial – Línea Ética" dirigido al Oficial de Cumplimiento y al Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos en caso de denuncia grave/crítica.
  - La empresa operadora de la Línea Ética: responderá inmediatamente cada denuncia indicando conformidad de la recepción y registro de la denuncia.
  - El operador de la Línea Ética se pondrá en contacto con el denunciante para solicitarle ampliación de la información proporcionada.
  - Las denuncias recibidas deben registrarse en el Registro de denuncias, para su seguimiento, análisis y gestión, a fin de coadyuvar en la prevención de comportamientos irregulares y reiterativos de colaboradores que puedan servir para orientar futuras investigaciones.
  - El Oficial de Cumplimiento es responsable de administrar el Registro, monitorear periódicamente el estado de las mismas y reportar periódicamente su situación al Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos.
  - Las denuncias recibidas por medios diferentes a la Línea Ética, serán comunicados al Oficial de Cumplimiento y de forma coordinada se dispondrán las medidas pertinentes para su tratamiento.


## 6.2 Evaluación

Atender de manera eficiente las denuncias recibidas y realizar un apropiado análisis y evaluación de las mismas a fin de establecer las acciones necesarias y requerimiento de recursos para el desarrollo de las investigaciones que correspondan.

Actividades:

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Oficial de Cumplimiento	1. Analiza la suficiencia de la información conforme al Anexo N° 02 Listado de chequeo de denuncias recibidas. Se tendrá en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cuenta con suficiente información del hecho denunciado respecto a dónde, qué, quién y cómo</li> <li>- Se cuenta con evidencia relevante.</li> <li>- Existen deficiencias en los controles de dicho procedimiento.</li> <li>- Existen alertas anteriores relacionadas al área, modalidad o persona implicada.</li> <li>- Es posible que sea una alerta de difamación.</li> </ul>
	2. De ser insuficiente la información contactará con el denunciante a través del Operador de la Línea Ética a fin de obtener mayor información, brindándole un plazo de 03 días para que la suministre. En caso no se obtenga mayor información se dejará constancia en el Registro de Denuncias de la imposibilidad de continuar con la investigación, y se proceda a su archivo.
	3. De ser suficiente la información se procederá con la atención de la denuncia, priorizando las de mayor urgencia y criticidad. Se considerará crítica la denuncia en caso: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe alto riesgo de comprometer la reputación de la compañía (v.g. corrupción pública, reportes financieros inexactos).</li> <li>- El colaborador implicado tiene un cargo de confianza o es directivo.</li> <li>-</li> </ul>
	4. Definir los objetivos de la investigación y actividades a realizar; así como, las acciones para asegurar la información relevante.
	5. Determinar los requerimientos de recursos y coordinar con la Gerencia Regional correspondiente las acciones a adoptar. La Oficialía de Cumplimiento realizará las investigaciones o en caso advierta la necesidad de que la investigación sea realizada por personal

<b>Elaborado por:</b> Ninovska Tejada Oficial de Cumplimiento. 01 de setiembre de 2023 	<b>Revisado por:</b> Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corp. SIG 04 de setiembre de 2023 	<b>Aprobado por:</b> Javier Muro Rosado Gerente General 06 de setiembre de 2023  Sesión de Directorio: 16-2023 (23.08.2023)
--	--	--

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	PRC02.04-1
	<b>DE RESPUESTA DE LA LÍNEA ÉTICA</b>	Versión:	01/06-09-2023
		Página:	6 de 13

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
	independiente al caso materia de denuncia de la empresa o la necesidad de la participación de especialistas externos para realizar la investigación.
Gerencia Regional y Gerencia de Administración y Finanzas respectiva	<p>6. Asignar los recursos humanos y facilidades plenas para el desarrollo de la investigación; así como, el presupuesto necesario en caso requerirse que la investigación sea desarrollada por un tercero.</p> <p>7. En virtud a la coordinación con la Oficialía de Cumplimiento, asegurar la participación de personal independiente a la denuncia en caso la investigación o actividades relacionadas estén a cargo de LAS EMPRESAS.</p> <p>8. Disponer y asegurar se brinde la información completa y oportuna: así como, el acceso necesario a equipos, instalaciones o personal, para la realización de las investigaciones.</p>
Oficial de Cumplimiento	9. Asignar el responsable de la investigación o coordinar con la gerencia regional o el especialista externo responsable de la investigación.

#### Lineamientos específicos

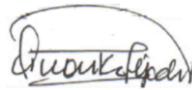
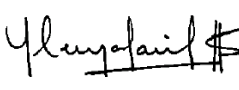

- Las denuncias deberán ser evaluadas dentro del plazo de 30 días calendario, debiendo monitorearse dicho plazo, salvo que el proceso requiera más tiempo para su desarrollo, debiendo estar justificado el plazo adicional que requiera. Las demoras o limitaciones deberán ser reportadas al Comité de Auditoría y gestión de riesgos.
- La denuncia será calificada como crítica en caso afecte de forma significativa los activos o reputación de LAS EMPRESAS.
- Consideraciones para la planificación de la investigación:  
Objetivos: El alcance de la investigación debe ser consistente con la materia de la denuncia y el nivel de riesgo potencial para la empresa (v.g. financiero, reputacional, legal).
  - Alcance (v.g. periodo cubierto, personas a investigar, locaciones).
  - Hipótesis de trabajo
  - Plazo estimado para la investigación
  - Fuentes de información (v.g. documentos, información electrónica, entrevistas, fuentes públicas, visitas de campo, etc.).
  - Equipo de trabajo: se debe considerar el nivel de competencia, experiencia, independencia, objetividad y recursos humanos requeridos, de acuerdo a los criterios del Anexo N° 03: Criterios para definir el equipo de trabajo. Dependiendo del nivel de criticidad y especialización de la denuncia o capacidad operativa para realizar las evaluaciones oportunamente, se evaluará la necesidad de contratar recursos externos.
  - El Presupuesto estimado que se asigne al proyecto debe ser consistente con la criticidad de la denuncia.
  - Se deberá tener en cuenta los factores de riesgo para el desarrollo de la investigación: disponibilidad de información, herramientas y tecnología, oportunidad de la investigación, grado de urgencia relacionado con la seguridad e integridad personal, contingencias legales, incumplimiento normativo, deterioro del ambiente laboral, riesgo reputacional.

#### 6.3. Investigación


Esclarecer los hechos materia de denuncia a fin de determinar las responsabilidades y sustentar la toma de decisiones en respuesta a las irregularidades identificadas, mediante la utilización eficiente de los recursos asignados y el cumplimiento de la normatividad vigente.

Actividades:

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Responsable de la investigación:	1. Asegurar y recopilar la información física o electrónica según los protocolos establecidos y/o comunicar las limitaciones.

<b>Elaborado por:</b> Ninovska Tejada Oficial de Cumplimiento. 01 de setiembre de 2023 	<b>Revisado por:</b> Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corp. SIG 04 de setiembre de 2023 	<b>Aprobado por:</b> Javier Muro Rosado Gerente General 06 de setiembre de 2023  Sesión de Directorio: 16-2023 (23.08.2023)
--	--	--



	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	PRC02.04-1
	<b>DE RESPUESTA DE LA LÍNEA ÉTICA</b>	Versión:	01/06-09-2023
		Página:	7 de 13

- Oficial de Cumplimiento - Personal designado en LAS EMPRESAS - Especialista independiente	2. Aplicar los procedimientos necesarios: visitas de campo, entrevistas, análisis documental, etc., documentando los procedimientos y resguardando las evidencias obtenidas, dejando constancia de ello en el informe.
	3. Requerir los recursos necesarios a fin de realizar y documentar procedimientos forenses cuando se advierta su necesidad.
	4. Formular y presentar el informe resultante de la investigación adjuntando la evidencia recabada.
Oficial de Cumplimiento	5. Revisar el informe resultante verificando se haya cumplido con los objetivos y plan de trabajo definidos.
	6. Remitir informe de los resultados obtenidos a la Gerencia General y Gerencia Regional a fin de que se dispongan las acciones necesarias para la determinación de responsabilidades de haberse identificado responsables de incumplimientos o transgresiones legales y se adopten medidas para la implementación de las recomendaciones pertinentes.
	7. Actualizar el Registro de denuncias recibidas.

#### Lineamientos específicos

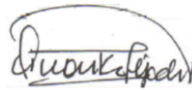
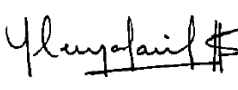

- Los procesos de investigación deben manejarse de manera confidencial, limitando la cantidad de personas con conocimiento de la denuncia.
- Los Gerentes Regionales son responsables de asegurar la captura y protección de la información en caso se advierta riesgos de su integridad y disponibilidad, debiendo realizar de manera inmediata en los casos que se advierta riesgo, garantizando la retención de los registros, documentos, equipos de cómputo y dispositivos de almacenamiento originales, los cuales deben ser custodiados en un lugar seguro.
- El informe y evidencias de la investigación, entrevistas y visitas de campo realizadas, deben ser almacenadas en un repositorio de información (digital o físico) – bajo custodia del Oficial de Cumplimiento – para posteriores consultas.
- El Informe Final de la investigación a ser presentado al Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos debe contener: resumen ejecutivo, antecedentes de la denuncia, descripción del trabajo realizado, resultados obtenidos, respuesta de atención al usuario (en caso se haya realizado), conclusiones, recomendaciones y anexos con evidencia relevante.


#### 6.4. Respuesta

Determinar de manera objetiva y consecuente las medidas a adoptar frente a una alerta probada de irregularidades por parte de los colaboradores de la Compañía, comunicando de manera oportuna los resultados y medidas correctivas a las áreas correspondientes, siguiendo los protocolos de confidencialidad definidos.

Actividades:

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Oficial de Cumplimiento	1. Remitir el informe de los resultados obtenidos a la Gerencia General y Gerencia Regional y coordinar las acciones que se deriven del mismo.
Gerencia General / Gerencia Regional	2. Disponga: la realización del proceso disciplinario correspondiente de haberse identificado responsables de incumplimientos o transgresiones legales, se adopten medidas de remediación (reclamación a los seguros), se realicen las denuncias policiales y judiciales pertinentes en caso se identifiquen indicio de comisión de delitos o perjuicio económico; se implementen las medidas correctivas recomendadas en el informe de investigación.
Oficial de Cumplimiento	3. Informar al Comité de Auditoría y gestión de riesgos los resultados del informe de investigación de la denuncia; así como de las medidas adoptadas por la Gerencia General / Gerencias Regionales.

<b>Elaborado por:</b> Ninovska Tejada Oficial de Cumplimiento. 01 de setiembre de 2023 	<b>Revisado por:</b> Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corp. SIG 04 de setiembre de 2023 	<b>Aprobado por:</b> Javier Muro Rosado Gerente General 06 de setiembre de 2023  Sesión de Directorio: 16-2023 (23.08.2023)
--	--	--

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	PRC02.04-1
	<b>DE RESPUESTA DE LA LÍNEA ÉTICA</b>	Versión:	01/06-09-2023
		Página:	8 de 13

Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos	4. Tomar conocimiento de las acciones adoptadas frente a los resultados de la investigación realizada y acordar las acciones o medidas correctivas adicionales que estime pertinentes.
Oficial de Cumplimiento	5. En caso de existir requerimientos legales o funcionales que comprometan la necesidad de efectuar una comunicación externa, el contenido de la comunicación se efectuará previa coordinación con el Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos. Comunicar el resultado de la investigación a las instancias aplicables, conforme el Anexo N° 05: Criterios de Clasificación.
Oficial de Cumplimiento	6. Monitorear periódicamente el desarrollo de las medidas correctivas, administrativas y legales definidas en respuesta a los resultados de la denuncia investigada e informar de su implementación al Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos.

Lineamientos específicos

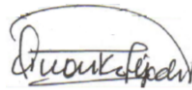
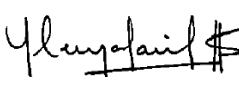

- El Oficial de Cumplimiento es responsable del monitoreo continuo de las investigaciones.
- En caso se proceda a la desvinculación del (los) colaborador(es) implicado(s), la Jefatura de Gestión de Personas deberá actuar con prontitud y seguir los procedimientos de acuerdo a la legislación laboral vigente disponiendo las medidas de control de acceso a la empresa, cautela de los activos y seguridad de la información.
- La decisión de comunicar o hacer públicos los resultados de una investigación, deben ser definidas por la Presidencia de Directorio en coordinación con los señores miembros del Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos.

**8. REGISTRO**


- a. Informe de evaluación de denuncia por cada denuncia presentada.
- b. Registro de denuncias recibidas.

**9. ANEXOS**

- Anexo N°01: Criterios de Clasificación.  
 Anexo N°02: Listado de chequeo de denuncias recibidas.  
 Anexo N°03: Criterios para definir el equipo de trabajo.  
 Anexo N°04: Criterios de Clasificación.

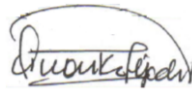
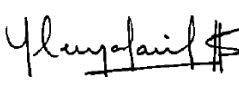

<p><b>Elaborado por:</b>          Ninovska Tejada          Oficial de Cumplimiento.          01 de setiembre de 2023</p> 	<p><b>Revisado por:</b>          Simeón Peña Pajuelo          Coordinador Corp. SIG          04 de setiembre de 2023</p> 	<p><b>Aprobado por:</b>          Javier Muro Rosado          Gerente General          06 de setiembre de 2023</p>  <p>Sesión de Directorio: 16-2023 (23.08.2023)</p>
--	--	---




	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	PRC02.04-1
	<b>DE RESPUESTA DE LA LÍNEA ÉTICA</b>	Versión:	01/06-09-2023
		Página:	9 de 13

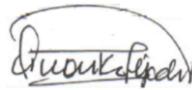
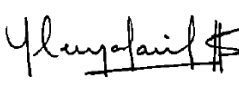

**ANEXO N° 01  
CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN**


TIPO	DESCRIPCIÓN
1. Apropiación o uso indebido de activos, información y recursos de la empresa	<p>Robo de activos de la compañía, mal uso o abuso de los mismos, para fines personales, incluyendo bienes muebles o inmuebles (v.g. insumos, materiales, bienes del inventario, equipos, vehículos).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hurto de recursos financieros de la empresa, con o sin falsificación de reportes.</li> <li>• Hurto de activos, materiales nuevos o usados, en oficinas, almacenes y en zonas de operación.</li> <li>• Uso indebido de equipos y vehículos de la empresa.</li> <li>• Uso indebido de tiempo de la jornada laboral para actividades particulares.</li> <li>• Hurto o uso indebido de información privilegiada, para proveedores y terceros; o incumplimiento de los deberes de confidencialidad.</li> <li>• Malversación y destino diferente de recursos de la empresa.</li> <li>• Uso de sistemas e instalaciones de la empresa para fines particulares.</li> <li>• Uso indebido de viáticos.</li> </ul>
2. Corrupción, sobornos y coimas	<p>Prometer, pagar, aceptar, recibir: dinero, regalos, atenciones, cortesías o cualquier objeto de valor, de forma directa o indirecta, para influir indebidamente en la toma de decisiones u obtener beneficio indebido para la empresa o para sí mismo (v.g. regalos inapropiados, coimas).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de dinero o beneficios no autorizados por parte de proveedores y contratistas, para beneficio personal o de terceros.</li> <li>• Facilitación de bienes, accesos o información de clientes y procesos internos.</li> <li>• Gestión de intereses, influencia en la gestión o decisión interna de la empresa, omisión de deberes de fiscalización, etc.</li> <li>• Aceptación de invitaciones o dádivas de cualquier naturaleza con terceras partes con las que se tienen relaciones de negocios.</li> </ul>
3. Conflictos de interés	<p>Situación en la que un empleado obtiene un beneficio personal producto de su posición o funciones. Facilitación, omisión o favorecimiento a familiares, terceros, proveedores y contratistas, en el ejercicio de sus funciones en contravención con los intereses de la empresa. (v.g. contratación de familiares, contratación de empresas relacionadas con el empleado).</p>
4. Reportes falsos: alteración de registros, documentos o reportes de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipulación o alteración de reportes e información financiera; así como falta de independencia de los Auditores Externos.</li> <li>• Preparación, presentación y divulgación de reportes que no reflejan la realidad de la empresa y de sus operaciones. Así como alteración de información financiera y falta de independencia de los Auditores Externos.</li> <li>• Destrucción, alteración o manipulación indebida de información, documentos, facturas, registros contables o reportes de la empresa (v.g. manipulación de horas extras, alteración de registros contables, presupuestales o de gastos, falsificación de documentos, facturación inapropiada).</li> <li>• Distorsión o supresión de información sobre el desempeño propio o de terceros.</li> <li>• Suministro de información falsa para encubrir desempeño deficiente o para tener acceso a bonificaciones o beneficios.</li> </ul>

<p><b>Elaborado por:</b> Ninovska Tejada Oficial de Cumplimiento. 01 de setiembre de 2023</p> 	<p><b>Revisado por:</b> Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corp. SIG 04 de setiembre de 2023</p> 	<p><b>Aprobado por:</b> Javier Muro Rosado Gerente General 06 de setiembre de 2023</p>  <p>Sesión de Directorio: 16-2023 (23.08.2023)</p>
---	---	--

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	PRC02.04-1
	<b>DE RESPUESTA DE LA LÍNEA ÉTICA</b>	Versión:	01/06-09-2023
		Página:	10 de 13

TIPO	DESCRIPCIÓN
5. Incumplimiento de obligaciones legales y de la normativa interna de la empresa	<p>Incumplimiento de las leyes o regulaciones aplicables a la empresa y sus trabajadores, cuando se realiza en beneficio personal o de la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de disposiciones relativos al Sistema de prevención de delitos tales como lavado de activos, financiamiento del terrorismo, minería ilegal, crimen organizado, corrupción u otros.</li> <li>• Incumplimiento de la normatividad vinculada a las normas de Libre Competencia, Contrataciones del Estado, Transparencia, entre otras.</li> <li>• Presentación de falsos reportes de cumplimiento de regulaciones ambientales, laborales o legales en general.</li> <li>• Ocultamiento deliberado de violaciones a normas impositivas, de seguridad industrial y salud ocupacional u otra aplicable.</li> <li>• Ocultamiento de errores contables.</li> <li>• Incumplimiento o transgresión de los valores de Distriluz, de las normas éticas y de comportamiento establecidas en el Código de Ética y Conducta y Reglamento Interno de Trabajo.</li> <li>• Omisión en informar los conflictos de interés que tenga el colaborador por su parte o sus superiores. Omisión de prevenir y dar tratamiento ante casos de conflictos de interés por parte de jefes y superiores.</li> <li>• Omitir o brindar información falsa en declaraciones y requerimientos del Área de Personal.</li> <li>• Incumplimiento de políticas internas, procedimientos y controles, correspondiente a los procesos a su cargo, debilidad en el funcionamiento y cumplimiento del Sistema de Control Interno, causando exposición indebida a riesgos y afectación a la empresa.</li> </ul>
6. Abuso tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesos a sistemas o archivos electrónicos no autorizados.</li> <li>• Alteración de información de los sistemas comerciales y operativos.</li> <li>• Sabotaje a los sistemas, eliminación de información o alteración de los mismos.</li> <li>• Uso indebido de la red, de las cuentas y accesos.</li> <li>• Fraude tecnológico.</li> </ul>
7. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discriminación, intimidación, acoso, maltrato, hostigamiento u otras en afectación a los colaboradores.</li> <li>• Incumplimiento laboral.</li> </ul>
8. Fraude externo	<p>Fraude externo, realizado por proveedores, clientes u otros que tienen relación con la empresa, a fin de manipular licitaciones, facturación a la empresa por bienes o servicios no prestados, solicitudes de sobornos a los empleados, pago con cheques sin fondos, información falsificada, robo de productos, reembolsos indebidos, violaciones a la seguridad, robos de propiedad intelectual, fraude fiscal, fraude a seguros, fraude de atención médica, entre otros.</p>
Otras actividades no éticas	Otras situaciones no contempladas.

<p><b>Elaborado por:</b> Ninovska Tejada Oficial de Cumplimiento. 01 de setiembre de 2023</p> 	<p><b>Revisado por:</b> Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corp. SIG 04 de setiembre de 2023</p> 	<p><b>Aprobado por:</b> Javier Muro Rosado Gerente General 06 de setiembre de 2023</p>  <p>Sesión de Directorio: 16-2023 (23.08.2023)</p>
---	---	--

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	PRC02.04-1
	<b>DE RESPUESTA DE LA LÍNEA ÉTICA</b>	Versión:	01/06-09-2023
		Página:	11 de 13

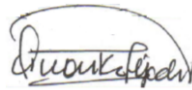
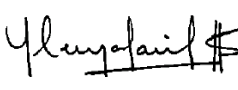

**ANEXO N° 02**


**LISTADO DE CHEQUEO DE DENUNCIAS RECIBIDAS**

<b>Datos mínimos para pre validar:</b>
1. ¿La persona indicada en la denuncia es efectivamente un colaborador de la empresa?
2. ¿El colaborador implicado pertenece al área a la que se hizo referencia en la denuncia? ¿Labora en alguna otra área?
3. ¿El proveedor mencionado trabaja realmente con la empresa?
4. ¿La transacción mencionada existe?

Se deben realizar las siguientes preguntas si la información recibida incluye datos suficientes para validar la existencia de la denuncia recibida:

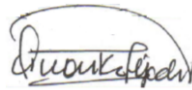
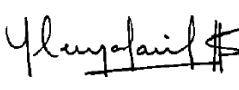

Concepto:	Pregunta:
¿Dónde?	¿Dónde se ha presentado o viene presentándose lo reportado? ¿En qué ciudad? ¿En qué área?
¿Quién realiza la comunicación de la denuncia?	¿Denunciante desea permanecer en el anonimato? ¿Están identificadas X las personas involucradas? ¿Cuáles son sus cargos o posiciones?
¿Cuánto?	¿En cuánto podría calcularse el impacto de los hechos denunciados?
¿Qué?	¿De qué se trata la denuncia? Descripción
¿Cómo?	¿Cómo sucedió? ¿Cómo se dio cuenta de la situación? ¿Conoce a otras personas que estén enteradas de la situación? ¿La gerencia está enterada de la situación?
¿Cuándo?	¿Cuándo se dio cuenta que ocurrió? ¿Desde cuándo viene sucediendo?
¿Por qué?	¿Se tiene conocimiento del motivo por el cual se generó el evento? Presión: ¿se tiene conocimiento de alguna presión de la empresa, económica, riesgo de vida o personal u otras experimentadas por el colaborador? Oportunidad: ¿Se tiene conocimiento de qué controles no fueron efectivos o no fueron correctamente diseñados, permitiendo la irregularidad?
Evidencia	¿Se dispone de documentación o evidencia que respalde la denuncia?


<b>Elaborado por:</b> Ninovska Tejada Oficial de Cumplimiento. 01 de setiembre de 2023 	<b>Revisado por:</b> Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corp. SIG 04 de setiembre de 2023 	<b>Aprobado por:</b> Javier Muro Rosado Gerente General 06 de setiembre de 2023  Sesión de Directorio: 16-2023 (23.08.2023)
--	--	--

 <b>Distriluz</b>	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	PRC02.04-1
	<b>DE RESPUESTA DE LA LÍNEA ÉTICA</b>	Versión:	01/06-09-2023
		Página:	12 de 13

**ANEXO N° 03  
CRITERIOS PARA DEFINIR EL EQUIPO DE TRABAJO**

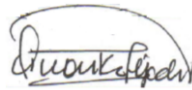
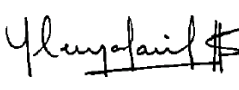

Competencia	Elementos a considerar:
Especialidad	<p>Investigaciones que requieren de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Especialización (v.g. perfil profesional, conocimiento de procesos, altos volúmenes de información, computación forense, etc.).</li> <li>Conocimientos técnicos específicos (v.g. conocimiento de operaciones de tesorería, normas contables específicas, modelos de medición de riesgos, normatividad laboral local para liquidación de nómina, etc.).</li> <li>Soporte jurídico.</li> </ul>
Nivel de experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigaciones cuyo nivel de importancia o nivel de complejidad requiera la participación de un equipo experimentado.</li> <li>Investigaciones que derivan en la presentación de evidencias ante instancias judiciales y requieren de una alta credibilidad en el trabajo de los profesionales asignados.</li> </ul>
Independencia y objetividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de posibles conflictos de interés por parte del equipo de trabajo que pueden afectar el resultado de la Investigación.</li> <li>De ser necesario solicitar a los miembros del equipo de trabajo la firma de una Declaración de Independencia en el cual confirmen que: <ul style="list-style-type: none"> <li>- No tienen relación alguna con los colaboradores implicados en la investigación.</li> <li>- Mantendrán la integridad, independencia, objetividad, imparcialidad, confidencialidad y discreción en el desarrollo de la investigación.</li> </ul> </li> </ul>
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el caso de requerirse se debe considerar la participación de especialistas externos a la empresa.</li> </ul>

<p><b>Elaborado por:</b> Ninovska Tejada Oficial de Cumplimiento. 01 de setiembre de 2023</p> 	<p><b>Revisado por:</b> Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corp. SIG 04 de setiembre de 2023</p> 	<p><b>Aprobado por:</b> Javier Muro Rosado Gerente General 06 de setiembre de 2023</p>  <p>Sesión de Directorio: 16-2023 (23.08.2023)</p>
---	---	--

	<b>PROTOCOLO</b>	Código:	PRC02.04-1
	<b>DE RESPUESTA DE LA LÍNEA ÉTICA</b>	Versión:	01/06-09-2023
		Página:	13 de 13

**ANEXO N° 04  
PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Criterios		Responsable
<b>Comunicación Interna</b>		
Comunicación a las áreas relacionadas	<p>Los resultados de la investigación y respuesta serán comunicados a las áreas involucradas (v.g. área de trabajo del implicado) cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayuden al refuerzo de los controles internos y a la conciencia de riesgos en los niveles de supervisión similares.</li> <li>- Representen un refuerzo de la cultura ética de la empresa en materia de prevención del soborno, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, al demostrar las acciones tomadas frente a dichos eventos.</li> <li>- Sean positivos para mejorar el clima laboral en la empresa/área.</li> </ul>	<p>El Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos de Distriluz gestiona la alerta en coordinación con el área encargada de la comunicación interna, quien se encargara de efectuar las comunicaciones a las áreas relacionadas.</p>
	<p>Los resultados de la investigación y respuesta no serán comunicados a las áreas involucradas cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Representan un riesgo para la reputación de la empresa.</li> <li>- Afectan otras investigaciones o procesos legales en curso.</li> </ul>	
<b>Comunicación externa</b>		
Comunicación a la prensa	<p>Los resultados de la investigación y respuesta no serán comunicados a la prensa. Sin embargo, en caso de existir requerimientos legales o funcionales que comprometan la necesidad de efectuar una comunicación, sólo se efectuará la misma bajo la aprobación del Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos, quienes aprobarán el contenido, medios y oportunidad para realizarlo, a fin de cautelar la reputación de la empresa y los procesos legales en curso.</p>	<p>El Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos de Distriluz en coordinación con la Gerencia General con el apoyo especializado que requiera.</p>

<p><b>Elaborado por:</b> Ninovska Tejada Oficial de Cumplimiento. 01 de setiembre de 2023</p> 	<p><b>Revisado por:</b> Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corp. SIG 04 de setiembre de 2023</p> 	<p><b>Aprobado por:</b> Javier Muro Rosado Gerente General 06 de setiembre de 2023</p>  <p>Sesión de Directorio: 16-2023 (23.08.2023)</p>
---	---	--