

# Preguntas frecuentes de *Got a concern?*

## **Qué es *Got a Concern?***

*Got a Concern?* es un canal independiente de terceros para que los compañeros de la Empresa puedan plantear preocupaciones o solicitar asesoramiento en relación con comportamientos que no sean coherentes con nuestros valores, o que puedan potencialmente violar nuestras políticas, normas profesionales o la ley. *Got a Concern?* es una adición al conjunto de canales existentes de la Empresa que incluyen gerentes, los compañeros de HR/PD, responsables del Departamento Jurídico y del Área de Personas. Puede participar en *Got a Concern?* en línea o por teléfono. Le animamos a que se identifique a la hora de plantear una preocupación, ya que mejora nuestra capacidad de reunir la información necesaria y mantenemos su información e identidad de la manera más confidencial posible. Sin embargo, siempre que lo permita la ley, las preocupaciones pueden plantearse de forma anónima.

## **Por qué estamos implementando *Got a Concern?***

Queremos que todo el mundo trabaje en un entorno inclusivo y de apoyo. Como tal, los compañeros deben sentirse libres para plantear cualquier preocupación o hacer preguntas sobre comportamientos que puedan ir contra nuestros valores o violar la política, las normas profesionales o leyes. El propósito de *Got a Concern?* es proporcionar una forma adicional para que los compañeros puedan tratar y abordar dichas preocupaciones. Cuando sea posible, *Got a Concern?* ofrece la opción de permanecer en el anonimato, lo que puede facilitar a algunos compañeros plantear sus preocupaciones o preguntas. Idealmente, los compañeros dispondrán de alguien en la Empresa como un gerente, miembro de HR o PD o un responsable de la Empresa con quien crean que pueden abordar el asunto directamente, pero si no es así, ahora tendrán disponible *Got a Concern?*.

## **Cómo puede garantizar que *Got a Concern?* sea anónimo**

*Got a Concern?* es alojado por un tercero independiente, *EthicsPoint* de Navex Global. *Got a Concern?* está diseñado para proteger su confidencialidad y su anonimato, si se solicita. *Got a Concern?* permite la correspondencia anónima entre un compañero que plantea una preocupación o hace una pregunta y el recurso de la Empresa pertinente capaz de responder la pregunta o investigar tal preocupación. Esto permite que se proporcione información adicional si es necesario y le permite recibir notificaciones al finalizar una investigación. Navex no registra ni identifica llamadas ni genera registros de conexión interna de las direcciones IP de los ordenadores.

Si usted plantea una preocupación o solicita asesoramiento de forma anónima, es importante proporcionar toda la información posible para que la Empresa pueda investigar su preocupación o proporcionar una respuesta exhaustiva. Usted puede responder a las solicitudes de más información si es necesario utilizando su “clave de notificación” y contraseña. Aunque hacemos todo lo posible por investigar y abordar a fondo todas las preguntas y preocupaciones, hay casos en los que no hay suficiente información que nos permita responder. En dicha situación, solicitaremos más información a través de la función de correspondencia en línea. Los compañeros pueden seguir siendo anónimos y elegir si proporcionan más información.

## **Qué sucede si decido identificarme**

Al plantear una preocupación o hacer una pregunta a través de *Got a Concern?*, usted puede optar por identificarse, lo que puede ayudar a la Empresa a abordar su notificación. La Empresa tratará el asunto de forma confidencial y protegerá su identidad de la mejor manera posible. No compartimos la identidad de los compañeros que plantean preocupaciones con cualquiera que no necesite conocer la identidad de la persona.

## **Qué hace la Empresa para protegerme frente a represalias si planteo una preocupación**

La Empresa prohíbe las represalias contra cualquier persona que, de buena fe, solicite asesoramiento, plantee una preocupación o participe en una investigación, incluso si la alegación finalmente no estuviera fundamentada. Le animamos a que solicite asesoramiento o a plantee preocupaciones sin temor a

represalias. Si fuera necesario, tomaremos medidas para garantizar que una persona esté protegida frente a las represalias.

Si cree que ha sido víctima de represalias, puede usar *Got a Concern?* o plantárselo a un gerente, miembro de HR o PD o a un responsable del Área de Personas. Los miembros de la Empresa que se hayan visto involucrados en conductas de represalia estarán sujetos a medidas disciplinarias.

### **Quién puede usar *Got a Concern?***

*Got a Concern?* solo estará disponible para los miembros de la Empresa y se implementará de conformidad con las leyes pertinentes de cada país.

### **Cómo se maneja y gestiona *Got a Concern?***

Nuestro socio externo, *EthicsPoint* de Navex Global, proporcionará servicios telefónicos y mediante Internet para hacer funcionar *Got a Concern?*. El uso de un proveedor externo ayuda a proporcionar confidencialidad a cualquier persona que presente una notificación, y el anonimato para aquellos que decidan permanecer anónimos. Navex es el líder mundial de la industria de líneas directas y cuenta con un sistema sólido, incluido un equipo formado y especializado. Navex no investigará los casos, sino que transmitirá directamente a la Empresa cualquier preocupación y pregunta –pero no la identidad de la persona que las plantea, a menos que la persona que notifica se identifique–, de modo que podamos tomar las medidas necesarias. Navex también proporciona acceso a *Got a Concern?* las 24 horas del día, los siete días de la semana.

### **¿Puedo usar *Got a Concern?* por Internet o por teléfono?**

Sí, puede. Al ofrecerle opciones, la Empresa ayuda a garantizar que los compañeros puedan hacer una pregunta o plantear una preocupación de la manera más cómoda o conveniente para ellos. Puede encontrar [aquí](#) orientación específica para cada país sobre cómo realizar una llamada gratuita a *Got a Concern?*.

### **Cuál es la diferencia entre *Got a Concern?* y el Ombuds**

*Got a Concern?* y nuestro Ombuds sirven para fines distintos para nuestros Miembros de la Empresa. El Ombuds es un recurso confidencial disponible para los compañeros que solicitan orientación sobre diversos temas, ya sea asesoramiento profesional, una situación difícil o una preocupación en el lugar de trabajo. Nuestro Ombuds le ayudará a explorar sus opciones sobre cómo y a través de qué canal puede plantear o resolver su preocupación y, por lo tanto, es una buena fuente de información y un aliado a considerar. Como recurso informal, el Ombuds no recibirá ni revisará quejas o reclamaciones como representante de la Empresa. En su lugar, las conversaciones con el Ombuds son confidenciales y no dan lugar a revisiones internas (a menos que exista un riesgo inminente de daño grave para el compañero o la Empresa). *Got a Concern?* es un canal para plantear cualquier pregunta o preocupación (incluido de forma anónima, cuando sea posible), de modo que la Empresa pueda revisarlas y tratarlas. La información se conserva de la manera más confidencial posible para garantizar una revisión exhaustiva por parte de la Empresa.

### **¿Puedo plantear una preocupación o hacer una pregunta en un idioma distinto al inglés?**

Sí, puede utilizar cualquier idioma; sin embargo, las preguntas realizadas por Internet aparecen en inglés. La conversación telefónica puede requerir el uso de un traductor externo, que le ayudará a usted y al operador de *Got a Concern?* durante su llamada.

### **Qué preocupaciones se pueden plantear y qué preguntas se pueden hacer a través de *Got a Concern?***

*Got a Concern?* tiene como objetivo ayudar a los compañeros a que se ocupen de los asuntos graves relacionados con nuestros valores, políticas y conducta profesional. Ciertos países tienen restricciones legales sobre el tipo de preocupaciones que pueden plantearse a través de este tipo de canal. Si surge tal preocupación, la Empresa responderá a través del portal para identificar otros canales que se pueden utilizar para garantizar que la preocupación se revise y se aborde.

## **Cuándo recibiré respuesta a la pregunta o preocupación que he planteado mediante *Got a Concern?***

Normalmente, la Empresa publicará una respuesta inicial en un plazo de 3 a 5 días hábiles. Es importante comprobar regularmente, utilizando su clave de notificación y contraseña, las solicitudes de información del equipo de investigación. Algunas preguntas y preocupaciones pueden ser más complicadas que otras: trabajaremos tan rápido como podamos para abordar minuciosamente todas las preocupaciones planteadas y preguntas formuladas a través de *Got a Concern?*. Una vez que hayamos concluido cualquier trabajo de investigación que necesitemos, lo publicaremos, de modo que pueda acceder a él utilizando su clave de notificación y contraseña. Le recomendamos que compruebe frecuentemente la información. Si ha optado por permanecer anónimo, no tenemos otra forma de comunicarnos con usted para informarle sobre el resultado.

Actualizado en agosto de 2019