

- ¿Qué es EthicsPoint?
- ¿Por qué es necesario un sistema como EthicsPoint?
- ¿Puedo realizar una denuncia por Internet o por teléfono?
- ¿Sobre qué tipo de situaciones debo informar?
- Si presencio una infracción, ¿no debería simplemente informar de ella a mi superior, al equipo de recursos humanos o al Comité de Ética y dejar que sean ellos los que se ocupen del problema?
- ¿Por qué debo informar sobre lo que sé? ¿Qué puedo obtener de ello?
- ¿La dirección de la empresa verdaderamente desea que yo presente un informe de denuncia?
- ¿Dónde se envían estos informes de denuncia? ¿Quién tiene acceso a ellos?
- ¿No es éste un sistema de vigilancia?
- Entiendo que cualquier informe de denuncia que envíe desde una computadora de la empresa genera un registro de servidor que muestra cada sitio web al que se conecta mi PC, ¿este registro no me identifica como el originador del informe de denuncia?
- ¿Puedo notificar el problema de forma anónima?
- ¿Qué pasa si quiero identificarme al hacer mi denuncia?
- ¿Cómo mantiene EthicsPoint la confidencialidad?
- ¿La línea telefónica directa sin costo también es confidencial y anónima?
- Tengo constancia de que algunas personas demuestran una conducta poco ética, pero no me afecta directamente. ¿Por qué debo molestarme en denunciar?
- No estoy seguro de que lo que he observado o escuchado sea una infracción de las normas de la empresa o de si se puede considerar una conducta no ética, pero no me parece correcto. ¿Qué debería hacer?
- ¿Qué pasa si mi jefe u otros gerentes están involucrados en una infracción? ¿No recibirán ellos una copia del informe de denuncia y se cubrirán las espaldas?
- ¿Qué pasa si recuerdo algo importante sobre el incidente después de presentar el informe de denuncia? O, ¿qué pasa si la empresa tiene más preguntas que hacerme sobre el informe de denuncia?
- ¿El seguimiento de los informes de denuncia es tan seguro como hacer la denuncia inicial?
- ¿Puedo presentar un informe de denuncia si no tengo acceso a Internet?
- ¿Qué sucede si me enfrento a represalias?
- ¿Qué debo hacer si pierdo u olvido la clave de denuncia o la contraseña?

## ¿Qué es EthicsPoint?

EthicsPoint es una herramienta de denuncia confidencial y completa creada por NAVEX Global, para ayudar a la dirección y a los empleados a trabajar juntos frente al fraude, los abusos y otras malas conductas en el trabajo, y que permite al mismo tiempo, cultivar un ambiente de trabajo positivo.

## ¿Por qué necesitamos un sistema como EthicsPoint?

- Creemos que nuestros empleados son nuestro activo más valioso. Al crear canales abiertos de comunicación, podemos promover un ambiente de trabajo positivo y maximizar la productividad.

- Diversas leyes y regulaciones a nivel mundial exigen o recomiendan disponer de un canal interno abierto a terceros, para informar de forma anónima, confidencial y directa acerca de fraudes, corrupción y otras conductas antiéticas.
- Un sistema eficaz para presentar informes de denuncia aumenta la eficacia de nuestros otros esfuerzos para impulsar una cultura donde la toma de decisiones sea íntegra y ética.

## **¿Puedo realizar una denuncia por Internet o por teléfono?**

Sí. Con EthicsPoint, usted tiene la posibilidad de realizar una denuncia confidencial y anónima a través del teléfono o de Internet.

## **¿Sobre qué tipo de situaciones debo informar?**

El sistema de EthicsPoint está diseñado para que los empleados y personas que realizan negocios con nuestra empresa o tienen intereses en la misma, puedan denunciar cualquier infracción de nuestro Código de Ética, políticas o leyes vigentes.

## **Si presencio una infracción, ¿no debería simplemente informar de ella a mi superior, al equipo de recursos humanos o al Comité de Ética y dejar que sean ellos los que se ocupen del problema?**

Cuando observe alguna conducta que considere que infringe nuestro Código de Ética, esperamos que la denuncie. Lo ideal sería que, en efecto, informara de cualquier preocupación a su superior directo, a otro miembro de la dirección o al Comité de Ética. Sin embargo, sabemos que pueden darse circunstancias en las que no se encuentre cómodo informando del problema de esta forma. Es por este tipo de circunstancias por las que hemos decidido asociarnos con EthicsPoint. Preferimos que pueda denunciar un problema de forma anónima que callarse la información.

## **¿Por qué debo informar sobre lo que sé? ¿Qué gano yo con eso?**

Todos tenemos el derecho de trabajar en un ambiente positivo, y ese derecho lleva implícita la responsabilidad de actuar de forma ética y de informar a las personas adecuadas situaciones inapropiadas. Si todos colaboramos, podemos mantener un ambiente laboral saludable y productivo. La mala conducta corporativa puede amenazar la subsistencia de toda nuestra compañía.

## **¿La dirección de la empresa verdaderamente desea que yo presente un informe de denuncia?**

Por supuesto. De hecho, necesitamos que informe de estos asuntos. Como parte del personal, usted sabe lo que pasa en nuestra compañía, tanto lo bueno como lo malo. Puede que incluso empiece a sospechar de una actividad que pueda llegar a ser motivo de preocupación. Su denuncia puede minimizar un posible impacto negativo sobre la compañía y sus trabajadores. Además, la comunicación de información positiva puede ayudar a identificar cuestiones que pueden mejorar la cultura y el desempeño corporativo.

## **¿A dónde llegan estos informes de denuncia? ¿Quién tiene acceso a ellos?**

Los informes de denuncia se envían directamente a través del servidor seguro de EthicsPoint para evitar cualquier posible infracción de seguridad. EthicsPoint pone estos informes de denuncia solo a disposición de las personas específicas de la empresa que se encargan de evaluar el informe, según el tipo de infracción y la ubicación en la que tiene lugar el incidente. Cada una de estas personas ha recibido la formación adecuada para tratar los informes con la máxima confidencialidad.

## **¿No es éste un sistema de vigilancia?**

El sistema EthicsPoint se centra en preservar el aspecto más positivo de nuestra filosofía general, y nos permite garantizar un lugar de trabajo seguro, protegido y ético. Lo invitamos a buscar ayuda ante un dilema ético, y también a enviarnos sugerencias positivas o comunicarnos cualquier motivo de preocupación. La comunicación eficaz es fundamental en el entorno laboral de hoy en día, y este sistema es una herramienta excelente para mejorar dicha comunicación.

Hemos seleccionado cuidadosamente la mejor herramienta de presentación de informes de denuncia para cumplir con nuestras obligaciones de cumplimiento y mantener al mismo tiempo un entorno positivo para la presentación de información.

## **Entiendo que cualquier informe de denuncia que envíe desde una computadora de la empresa genera un registro de servidor que muestra cada sitio web al que se conecta mi PC, ¿este registro no me identifica como originador del informe de denuncia?**

EthicsPoint no genera ni mantiene registros de las conexiones internas con las direcciones IP; por lo tanto, no habrá información que vincule su computadora con EthicsPoint. De hecho, EthicsPoint está comprometida contractualmente a no buscar la identidad del denunciante.

Si se siente incómodo haciendo una denuncia desde la computadora de su trabajo, tiene la opción de utilizar una computadora que esté fuera de nuestro ambiente de trabajo (como la computadora de un Cyber-Café, de casa de un amigo, etc.) a través del sitio web seguro de EthicsPoint. Muchas personas eligen esta opción, puesto que los datos de EthicsPoint muestran que menos del 12% de denuncias se generan durante el horario de trabajo.

## **¿Puedo notificar el problema de forma anónima?**

Salvo cuando esté prohibido por ley, podrá presentar su denuncia de forma anónima utilizando el formulario online o la línea telefónica directa, ambos gestionados por EthicsPoint. Cuando complete el proceso de envío de denuncia, se le otorgará una clave de denuncia y se le solicitará que cree una contraseña. Consérvelas para realizar el seguimiento de su denuncia.

Le recomendamos que acceda a la denuncia para comprobar su progreso y añadir cualquier información adicional que pudiera ser necesaria. De esta manera, la empresa podrá plantear preguntas de seguimiento, al tiempo que se protege su anonimato, cuando sea posible.

Si opta por presentar su denuncia de forma anónima, deberá asegurarse de no facilitar datos que puedan identificarlo personalmente, como su relación directa con otros miembros de la empresa o la ubicación física de su lugar de trabajo.

## **¿Qué pasa si quiero identificarme al hacer mi denuncia?**

Si lo desea, hay una sección en la denuncia para identificarse a sí mismo. Si opta por identificarse al presentar una denuncia, la empresa hará todo lo posible por mantener confidencial su nombre durante la investigación. Tenga en cuenta, que muchas investigaciones se pueden completar más rápida y efectivamente cuando el denunciante se identifica, ya que esto le permite al investigador realizar el seguimiento directamente con el denunciante.

## **¿Cómo mantiene EthicsPoint la confidencialidad?**

EthicsPoint no rastrea las llamadas telefónicas ni utiliza identificador de llamadas. Asimismo, EthicsPoint no genera ni mantiene registros de conexión a Internet en los que aparezcan direcciones IP; si opta por hacer una denuncia, no habrá información disponible que lo vincule a usted ni a su computadora a EthicsPoint. Las denuncias realizadas a través de una computadora se envían a través de un portal seguro de Internet que no rastrea ni transmite ningún otro tipo de información, como nombres de usuarios o similares.

## **¿La línea telefónica directa sin costo también es confidencial y anónima?**

Sí. Se le pedirá que proporcione la misma información que proporcionaría en una denuncia por Internet y un entrevistador escribirá sus respuestas en el sitio web de EthicsPoint. Durante su transferencia, a estas denuncias se les aplican las mismas medidas de seguridad y confidencialidad.

## **Tengo constancia de que algunas personas demuestran una conducta poco ética, pero no me afecta directamente. ¿Por qué debo molestarme en denunciar?**

Nuestra empresa promueve el comportamiento ético. Todo tipo de conducta no ética, sea del nivel que sea, acaba dañando a la empresa y a sus empleados, y esto le incluye a usted. Sólo tiene que pensar en los escándalos corporativos que se han producido recientemente para darse cuenta de los efectos desastrosos que una falta ética aparentemente leve puede tener sobre una empresa que, en otras circunstancias, podría ofrecer un ambiente laboral saludable. Por ello, si tiene conocimiento de algún incidente de conducta inapropiada o de infracción del código ético, es su deber denunciarlo, por usted mismo y también por sus compañeros.

## **No estoy seguro de que lo que he observado o escuchado sea una infracción de las normas de la empresa o de si se puede considerar una conducta no ética, pero no me parece correcto. ¿Qué debería hacer?**

Presentar un informe de denuncia. EthicsPoint puede ayudarlo a preparar y registrar el informe de denuncia de forma que comunique exactamente lo que desea. Preferimos que nos haga llegar su preocupación por una situación que al final resulte inofensiva que dejar que un comportamiento potencialmente no ético no se investigue porque usted no estaba seguro.

## **¿Qué pasa si mi jefe u otros gerentes están involucrados en una infracción? ¿No recibirán ellos una copia del informe de denuncia y se cubrirán las espaldas?**

El sistema de EthicsPoint y su distribución de informes están diseñados para que las partes implicadas no reciban notificación alguna ni tengan acceso a las denuncias en las que sean nombradas.

## **¿Qué pasa si recuerdo algo importante sobre el incidente después de presentar el informe de denuncia? O, ¿qué pasa si la empresa tiene más preguntas que hacerme sobre el informe de denuncia?**

Cuando usted presenta un informe de denuncia a través del sitio web o el centro de llamadas de EthicsPoint, recibe un nombre de usuario exclusivo y se le pide que elija una contraseña. Después, puede volver al sistema de EthicsPoint a través de Internet o del teléfono y acceder al informe de denuncia original para agregar más datos o contestar a las preguntas que haya podido dejar un representante de la empresa y aportar más información que ayude a resolver los casos abiertos. Le recomendamos encarecidamente que vuelva al sitio en el periodo de tiempo especificado para contestar a las preguntas de la empresa. A partir del momento en que registre un informe, usted y la empresa estarán manteniendo un “diálogo anónimo” en el que, no solo se pueden identificar problemas, sino también solucionarlos, independientemente del grado de complejidad.

## **¿El seguimiento de los informes de denuncia es tan seguro como hacer la denuncia inicial?**

Toda la correspondencia a través de EthicsPoint se realiza bajo el mismo nivel estricto de confidencialidad que la denuncia inicial, manteniendo a los informantes bajo el amparo del anonimato en todo momento.

## **¿Puedo presentar un informe de denuncia si no tengo acceso a Internet?**

Puede hacerlo desde cualquier computadora que tenga acceso a Internet. Incluso desde su casa. Muchos lugares públicos, incluidas las bibliotecas o cybercafés, disponen de computadoras con acceso a Internet.

Si no tiene acceso o no se siente cómodo usando una computadora, puede llamar sin costo a la línea directa de EthicsPoint, disponible las 24 horas al día, los 365 días del año.

Puede encontrar las instrucciones de marcación **aquí**.

## **¿Qué sucede si me enfrento a represalias?**

La empresa prohíbe cualquier represalia contra cualquier persona que presente una denuncia. Las reclamaciones realizadas de buena fe no le expondrán a sanciones, independientemente de si los hechos fundamentales demuestran ser correctos o dan como resultado cualquier medida correctiva. Si cree que se ha enfrentado a represalias de cualquier tipo, denúncielo de modo que la empresa pueda investigarlo.

## **¿Qué debo hacer si pierdo u olvido la clave de denuncia o la contraseña?**

Dado el alto nivel de confidencialidad que se mantiene con respecto a las denuncias, si pierde la contraseña o la clave de denuncia, se le pedirá que presente una nueva denuncia. Puede mencionar en esta nueva versión que el problema está relacionado con otro informe que ya suministró anteriormente.