

## Hacia un estrategia corporativa basada en la ética y la integridad

Dos ingredientes claves para generar una cultura empresarial responsable que contribuya al éxito de la organización.

# INTEGRIDAD & ETICA EMPRESARIAL

## PREGUNTAS FRECUENTES

### 1. ¿Quién administra la plataforma?

La plataforma es administrada por Ernst & Young Ecuador, compañía profesional independiente que garantiza el anonimato y confidencialidad de la información.

La plataforma es una herramienta de informes integral y confidencial, para ayudar a la gerencia y a los empleados a trabajar juntos para abordar el fraude, el abuso, el desperdicio y otras faltas de conducta en el lugar de trabajo.

### 2. ¿Cómo resguarda la plataforma mi confidencialidad y anonimato?

Las denuncias a través del formulario online se ingresan directamente en la plataforma de gestión con los respectivos estándares de seguridad de la industria, para evitar cualquier posible infracción o brecha de seguridad. La plataforma hace que estos informes estén disponibles solo para profesionales **independientes** específicos de Ernst & Young Ecuador que están a cargo de procesar las denuncias, según el tipo de violación y la ubicación del incidente. Cada uno de estos destinatarios de informes ha recibido capacitación para mantener estos informes con la máxima **confidencialidad**.

Las denuncias a través de llamada telefónica tienen las mismas medidas de **seguridad** y **confidencialidad** aplicadas durante la entrega, donde un entrevistador calificado escribirá sus respuestas en la plataforma de gestión.

Las denuncias a través de correo electrónico serán receptadas por profesionales **independientes** específicos de Ernst & Young Ecuador; quienes escribirán su denuncia en la plataforma de gestión.

Las denuncias a través de buzón físico serán receptadas en las oficinas de Ernst & Young Ecuador; donde los profesionales independientes específicos serán quienes escribirán su denuncia en la plataforma de gestión.

### 3. ¿Cómo se almacena la información?

Una vez que usted haya manifestado su inquietud, la información que nos suministre se recopilará y almacenará en la plataforma de gestión de Ernst & Young Ecuador, donde adoptaremos las mismas medidas para proteger sus datos independientemente de dónde se encuentre y donde se puedan procesar los mismos.

### 4. ¿Cómo utilizaremos lo que usted nos diga?

Se dará un tratamiento confidencial a lo que usted nos diga. Únicamente se utilizará para responder sus preguntas o investigar y abordar su inquietud y para asegurarnos de que se haga adecuadamente. Únicamente se lo haremos saber a las personas que necesiten estar al tanto de su inquietud para poder abordarla. Asimismo, les solicitaremos que den tratamiento confidencial a la información.

Si usted manifiesta una inquietud acerca de alguna persona, puede ser necesario que le hagamos saber a esa persona acerca de su preocupación. Pero no le diremos que fue usted quien lo informó y protegeremos su identidad.

Cuando usted manifieste una inquietud a través del servicio Canal de Denuncias se le pedirá que suministre lo siguiente:

- ▶ En qué país vive,
- ▶ Su nombre y datos de contacto (*a menos que decida no dar su nombre*),
- ▶ Su relación con la Compañía, por ejemplo, si trabaja en la Compañía y el nombre específico de la compañía en la que trabaja,
- ▶ Los datos de cualquier persona con respecto a la cual usted manifieste una inquietud o que podría tener información acerca de su inquietud,
- ▶ La descripción de la inquietud con el mayor nivel de detalle que pueda suministrar para ayudarnos a investigar a fondo.

### 5. ¿Qué hacer si se trata de una emergencia?

No use este sitio para reportar eventos que presenten una amenaza inmediata para la vida o la propiedad. Los informes enviados a través de este servicio pueden no recibir una respuesta inmediata. Si necesita asistencia de emergencia, póngase en contacto con las autoridades locales.

## 6. ¿Puedo reportar directamente a mi jefe inmediato?

Si tiene una pregunta o preocupación, o consideras que la conducta de algún colaborador (empleado, ex empleado, cliente, proveedor, etc.) se está desviando de lo establecido en el Código de Ética o Política Interna, es tu obligación elevar esta información inmediatamente para no esperar a que el tema se convierta en un problema más serio. La Compañía requiere de tu ayuda para tomar conocimiento y así poder evaluar el caso y adoptar medidas apropiadas.

Debes considerar que tu jefe inmediato puede ser parte o tener conocimiento de la preocupación o denuncia que quieres informar; por lo cual recomendamos el uso del sistema de denuncias, administrado por un **tercero independiente**.

## 7. ¿Cómo supervisar el progreso de mi denuncia?

Cuando envíe una denuncia a través del formulario o llamada telefónica o correo electrónico, se le emitirá una clave de informe. Por favor escríbalo y guárdelo en un lugar seguro. Le pedimos que use esta clave de denuncia junto con la contraseña que elija para regresar a la plataforma a través del sitio web o la línea telefónica directa en 5 a 6 días hábiles. Al regresar en 5-6 días hábiles, tendrá la oportunidad de revisar cualquier pregunta de seguimiento o enviar más información sobre este incidente.

## 8. ¿Qué pasa si enfrento una represalia?

Porque hacer lo correcto demuestra integridad, respeto y sentido de trabajo, lo que permite institucionalizar y fortalecer la cultura ética de las compañías, permitiendo tomar acción oportuna ante posibles irregularidades que afecten su reputación y buena imagen, así como la reputación personal.

Si usted sufre algún tipo de represalia, recomendamos el uso de la plataforma de denuncias administrado por un **tercero independiente**, para hacer conocer este asunto.

## 9. ¿Cómo puedo reportar mi inquietud?

Las denuncias, preocupaciones o preguntas se pueden presentar a través de los siguientes mecanismos:

### **1. Formulario web en línea,**

Dentro del sitio web (<https://eyecuadoriee.ethicspoint.com>) antes de que presente su denuncia, se le pedirá que escoja una contraseña, y al ingresarla se le proporcionará una Clave de denuncia, estas deberán ser guardadas. Se le pide que regrese al sitio web o llame de nuevo después de cinco días hábiles, momento en el que esperamos poder darle una actualización de su denuncia, o es posible que le pidamos más información para que nos ayude a investigar el asunto. Usted deberá ingresar su Clave de denuncia y su contraseña para acceder a su denuncia.

### **2. Línea directa telefónica,**

**Paso 1.** Desde una línea exterior, marcar el número de acceso directo correspondiente a su ubicación:  
Ecuador: 1-800-225-528  
Fuera de Ecuador: 1-999-119

**Paso 2.** Después de la indicación, **marque 844-753-3240.**

Antes de finalizar el reporte por teléfono, el operador le pedirá una contraseña para su reporte y le dictará una clave de denuncia, estas deberán ser guardadas. Se le pedirá que regrese al sitio web o llame de nuevo después de cinco días hábiles, momento en el que esperamos poder darle una actualización de su denuncia, o es posible que le pidamos más información para que nos ayude a investigar el asunto. Usted deberá ingresar su Clave de denuncia y su contraseña para acceder a su denuncia.

### **3. Correo electrónico: canal.denuncias@ec.ey.com**

Envíe toda la información posible a través de un correo electrónico adjuntado documentos de ser el caso (no usar correo corporativo). El Asunto del correo debe mencionar la empresa a la cual hace referencia su reporte.

### **4. Buzón físico de EY Ecuador**

Envíe toda la información soporte de su reporte, con la descripción de lo acontecido se recomienda se incluya cualquier dato de contacto para volvernos a comunicar de ser el caso.

EY Quito: Inglaterra y Amazonas Edificio Stratta - Piso 12

EY Guayaquil: Francisco de Orellana y Alberto Borges, Edificio Centrum-Piso 14

**Atención:** Sr. Geovanni Nacimba / EY Forensics

**Referencia:** Línea ética - "Información confidencial"