

[Acerca de EthicsPoint](#)

[Presentación de denuncias: aspectos generales](#)

[Seguridad y confidencialidad en la presentación de denuncias](#)

[Consejos y mejores prácticas](#)

Acerca de EthicsPoint

¿Qué es EthicsPoint?

EthicsPoint es una herramienta de presentación de denuncias confidencial e integral creada por NAVEX que ayuda a la gerencia y los empleados a trabajar juntos para tratar asuntos de fraude, abuso y conducta indebida en el lugar de trabajo, a la vez que cultiva un ambiente de trabajo positivo.

¿Por qué necesitamos un sistema como EthicsPoint?

- Al crear canales de comunicación abiertos, podemos promover un ambiente de trabajo positivo e identificar cualquier problema que pueda estar impidiendo el desempeño efectivo y eficiente de las operaciones de Americares.
- Un sistema de presentación de denuncias efectivo impulsará nuestros esfuerzos de fomentar una cultura de integridad y la toma de decisiones éticas.
- La prevención del fraude, el despilfarro y el abuso en los proyectos de Americares fomenta un mayor impacto para las comunidades a las que Americares sirve.

Presentación de denuncias: aspectos generales

¿Puedo presentar una denuncia por Internet o por teléfono?

Sí. Con EthicsPoint, podrá presentar denuncias confidenciales y anónimas, ya sea por teléfono o por Internet.

¿Qué tipo de situaciones debo denunciar?

El sistema de EthicsPoint está diseñado para que los empleados denuncien cualquier tipo de infracción a nuestro Código de conducta establecido u otra inquietud que tengan.

Si veo una infracción, ¿no debería denunciarla solamente a mi gerente, a seguridad o a Recursos Humanos y dejar que esas personas se ocupen?

Cuando observe algún comportamiento que considere que infringe nuestro Código de conducta, esperamos que lo denuncie. Lo ideal es que usted le presente cualquier inquietud a su gerente directo o a otro miembro de nuestro equipo de gerencia. Sin embargo, reconocemos que podría haber circunstancias en las que no se sienta a gusto al denunciar el asunto de esta manera. Es por esas circunstancias que nos asociamos con NAVEX. Preferimos que haga una denuncia anónima y no que se guarde la información.

¿Por qué debo denunciar lo que sé? ¿Qué gano yo?

Todos tenemos derecho a trabajar en un entorno positivo, y con ese derecho viene la responsabilidad de actuar de manera ética e informar a las personas correspondientes si alguien no está actuando de manera adecuada. Al trabajar juntos, podemos mantener un ambiente saludable y productivo. Además, la conducta corporativa indebida puede amenazar a la existencia misma de la empresa en su totalidad.

¿Quiere realmente la gerencia que yo presente denuncias?

Claro que sí. De hecho, necesitamos que lo haga. Usted sabe lo que ocurre en nuestra empresa, tanto lo bueno como lo malo. Es posible que usted sea la primera persona en enterarse de una actividad que podría ser motivo de denuncia. Su denuncia puede minimizar el posible impacto negativo en la empresa y en nuestro personal. Además, el hecho de ofrecer comentarios positivos puede ayudar a identificar problemas y así mejorar la cultura y el desempeño de la empresa.

¿Adónde van estas denuncias? ¿Quién tiene acceso a ellas?

Las denuncias ingresan directamente en el servidor seguro de EthicsPoint. NAVEX pone estas denuncias solo a disposición de las personas específicas dentro de la empresa que estén a cargo de evaluar la denuncia, según el tipo de infracción y el lugar del incidente. Cada uno de estos receptores de denuncias recibió capacitación para mantenerlas en la mayor confidencialidad posible.

¿No es este sistema simplemente un ejemplo de que alguien me vigila?

No. El sistema de EthicsPoint es un aspecto positivo de nuestra filosofía general que nos permite brindarle un lugar de trabajo seguro, protegido y ético. Lo invitamos a buscar orientación sobre dilemas éticos, proporcionar sugerencias positivas o comunicar una inquietud. En el lugar de trabajo actual, la comunicación eficaz es esencial y este sistema es una gran herramienta para mejorar esa comunicación.

Elegimos cuidadosamente la mejor herramienta de presentación de denuncias a fin de respetar nuestras obligaciones de cumplimiento y, a la vez, mantener un entorno positivo para presentar denuncias.

Seguridad y confidencialidad en la presentación de denuncias

Entiendo que cualquier denuncia que presente desde una computadora de la empresa generará un registro del servidor que mostrará cada sitio web al que se conecte mi computadora personal. ¿Este registro no revelará mi identidad como el creador de la denuncia?

NAVEX no genera ni conserva registros de conexiones internas con direcciones IP, por lo que no hay información disponible que vincule su computadora con EthicsPoint.

Si usted se siente incómodo haciendo una denuncia en su PC de trabajo, tiene la opción de usar una PC fuera de nuestro ambiente de trabajo (tal como una ubicada en un cibercafé, en la casa de un amigo, etc.)

a través del sitio web seguro de EthicsPoint. Muchas personas eligen esta opción, ya que los datos de NAVEX muestran que menos del 12 % de las denuncias se generan durante horas hábiles.

¿Puedo presentar una denuncia desde casa y mantener el anonimato?

Las denuncias que presente desde su casa, la computadora de un vecino o cualquier portal de Internet permanecerán seguras y anónimas. Un portal de Internet nunca identifica a un visitante por nombre de usuario y el sistema de EthicsPoint elimina las direcciones de Internet, de manera que se mantiene el anonimato total.

Me preocupa que la información que proporcione a EthicsPoint revele mi identidad. ¿Cómo puedo tener la seguridad de que eso no sucederá?

El sistema EthicsPoint está diseñado para proteger su anonimato. Sin embargo, si desea permanecer en el anonimato, como denunciante, debe asegurarse de que el cuerpo de la denuncia no revele su identidad por accidente. Por ejemplo, “Desde mi cubículo al lado de Jan Smith...” o “En mis 33 años...”.

¿También es confidencial y anónima la línea telefónica directa gratuita?

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

¿Qué ocurre si deseo identificarme cuando presento mi denuncia?

En la denuncia hay una sección para identificarse, si desea hacerlo.

Consejos y mejores prácticas

Tengo conocimiento de que algunas personas están implicadas en conductas poco éticas, pero eso no me afecta. ¿Por qué debo tomarme la molestia de denunciarlo?

La empresa promueve el comportamiento ético. Toda conducta poco ética, en cualquier nivel, perjudica en última instancia a la empresa y a todos los empleados, incluido usted. Solo piense en lo que sucedió en escándalos corporativos recientes y verá los efectos desastrosos que un desliz ético, aparentemente inofensivo, puede provocar en una empresa que, de lo contrario, sería saludable. Por lo tanto, si usted tiene conocimiento de incidentes de conducta indebida o infracciones a la ética, considere que denunciarlos es su obligación ante usted mismo y ante sus compañeros.

No sé bien si lo que observé o escuché es una infracción de una política de la empresa o si implica una conducta poco ética, pero no me pareció correcto. ¿Qué debería hacer?

Presente una denuncia. NAVEX puede ayudarlo a preparar y presentar su denuncia para que se pueda comprender adecuadamente. Preferimos que denuncie una situación que resulta ser inofensiva que permitir que posibles conductas poco éticas no se controlen porque no estaba seguro.

¿Qué sucede si mi jefe u otros gerentes están involucrados en una infracción? ¿No recibirán la denuncia e iniciarán un encubrimiento?

El sistema EthicsPoint y la distribución de denuncias están diseñados para que las partes implicadas no sean notificadas, ni tengan acceso a las denuncias en las que se las mencione.

¿Qué sucede si recuerdo algo importante acerca del incidente después de haber presentado la denuncia? O bien, ¿qué sucede si la empresa tiene más preguntas acerca de mi denuncia?

Cuando presente una denuncia en la página web de EthicsPoint o por medio del centro de llamadas de EthicsPoint, recibirá un número único al azar denominado “clave de denuncia” y se le pedirá que elija una contraseña. Usted puede regresar al sistema de EthicsPoint ya sea por Internet o teléfono para acceder a la denuncia original y agregar más detalles o responder preguntas formuladas por un representante de la empresa. Le recomendamos encarecidamente que regrese al sitio en el plazo especificado para responder las preguntas de la empresa. Usted y la empresa acaban de establecer un “diálogo anónimo”, en el que se identifican las situaciones y estas pueden resolverse, independientemente de cuál sea su complejidad.

¿Los seguimientos de estas denuncias son tan seguros como la primera denuncia que se presentó?

Todos los correos de EthicsPoint se mantienen en la misma estricta confidencialidad de la denuncia inicial, continuando con la cobertura del anonimato.

¿Qué pasa si pierdo la clave de denuncia u olvido la contraseña que creé?

A fin de garantizar que se mantengan la seguridad y la confidencialidad, si pierde su clave de denuncia o contraseña deberá presentar una nueva denuncia. En la nueva denuncia, mencione que esta se relaciona con una denuncia o pregunta presentada anteriormente.

¿Puedo presentar una denuncia si no tengo acceso a Internet?

Puede presentar denuncias a EthicsPoint desde cualquier computadora que tenga acceso a Internet. Puede presentar denuncias desde su casa. Muchos lugares públicos, incluida la biblioteca pública, tienen computadoras con acceso a Internet. Si no tiene acceso a una computadora o le incomoda usarla, puede llamar a la línea telefónica directa y gratuita de EthicsPoint, la cual está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.