

## 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:

- ▶ 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 o es un cliente o proveedor.
- ▶ 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 un **código de denuncia**. 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://www.canaldedenunciasdp.com>) antes de que presente su denuncia, se le pedirá una **contraseña**, y al ingresarla se le proporcionará un **código de denuncia**, estos deberán ser resguardados. Se le pide que regrese al sitio web o llame de nuevo después de cinco días hábiles, momento en el que esperamos darle una actualización de la organización respecto a su denuncia, o es posible que la organización solicite más información para investigar el asunto reportado. Para acceder a su denuncia usted deberá ingresar su **código de denuncia** y **contraseña**.

### 2. *Línea directa telefónica,*

Desde una línea exterior marcar el número: **1-800-888-888**, donde el operador le hará preguntas acerca de su denuncia para registrar todos los detalles posibles.

Al registrar un reporte por canal telefónico, el operador le pedirá una **contraseña** y se le dictará un **código de reporte**, estos deberán ser resguardados. Se le pide que regrese al sitio web o llame de nuevo después de cinco días hábiles, momento en el que esperamos darle una actualización de la organización respecto a su denuncia, o es posible que la organización solicite más información para investigar el asunto reportado. Para acceder a su denuncia usted deberá ingresar su **código de denuncia** y **contraseña**.

### 3. *Correo electrónico: [canal.denuncias@ec.ey.com](mailto:canal.denuncias@ec.ey.com)*

Envíe toda la información posible a través de un correo electrónico adjuntado documentos de ser el caso (Se recomienda no usar correo corporativo o que pudiera identificarlo).

El asunto del correo electrónico debe mencionar la organización a la cual hace referencia su denuncia.

### 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:** Inglterra y Amazonas Edificio Stratta - Piso 11

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

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

**Referencia:** Canal de Denuncias Seguros del Pichincha