

Línea directa para asuntos de integridad

Preguntas frecuentes



Acerca de la Línea directa de integridad

Es una herramienta de denuncia confidencial y exhaustiva que nos ayuda a trabajar juntos contra el fraude, los abusos y otras conductas inapropiadas en el lugar de trabajo mientras se cultiva un entorno laboral positivo.

Luego de completar la denuncia, se le asignará un código único llamado «clave de denuncia». Anótelos junto con la contraseña y guárdelos en un lugar seguro. Luego de 5 o 6 días hábiles, utilice la clave de denuncia y la contraseña para revisar los comentarios y las preguntas relacionados con la denuncia.

EthicsPoint NO es un 911 o un servicio urgencias:

No utilice este sitio para denunciar eventos que presenten una amenaza inmediata contra la vida o la propiedad. Es posible que las denuncias enviadas mediante este servicio no reciban una respuesta inmediata. Si necesita asistencia de urgencia, comuníquese con las autoridades locales.

¿Por qué necesitamos un sistema como la Línea directa de integridad?

- Creemos que nuestra gente es nuestro activo más importante. Al crear canales abiertos de comunicación, podemos promover un entorno laboral positivo y maximizar la productividad.
- Un sistema de denuncia de inquietudes eficiente incrementará el resto de los esfuerzos por fomentar una cultura de integridad y de toma de decisiones éticas.



Denuncia de inquietudes: general

P ¿Puedo realizar una denuncia a través de Internet o por teléfono?

R Sí. Con la Línea directa de integridad, tiene la capacidad de presentar una denuncia anónima y confidencial por teléfono o a través de Internet.

P Si observo una infracción, ¿no debería simplemente informársela al gerente o a las áreas de Seguridad y Recursos Humanos para que ellos lo resuelvan?

R Cuando observa algún comportamiento que considera una infracción del Código de conducta, esperamos que presente una denuncia. Idealmente, debería comunicarle cualquier problema a su gerente directo u otro miembro del equipo de gerencia. Sin embargo, sabemos que podrían existir circunstancias en las que no se sienta cómodo denunciando el problema de esta forma. Para ese tipo de circunstancias, creamos el procedimiento de la Línea directa de integridad. Preferimos que realice la denuncia de manera anónima en lugar de que oculte la información.

P ¿La gerencia realmente quiere que presente denuncias?

R Definitivamente sí. De hecho, *necesitamos* que lo haga. Sabe lo que sucede en la empresa, lo bueno y lo malo. Puede tener conocimiento inicial de una actividad que puede ser causa de inquietudes. La denuncia puede minimizar el impacto negativo potencial en la empresa y nuestra gente. Además, ofrecer aportes positivos podría ayudar a identificar asuntos que pueden mejorar el rendimiento y la cultura corporativa.

P ¿Por qué debería denunciar lo que sé? ¿Qué gano yo?

R Todos tenemos derecho a trabajar en un entorno positivo. Ese derecho exige actuar con ética y comunicarles a las personas adecuadas cualquier acto incorrecto. Trabajando juntos podemos mantener un entorno productivo y saludable. Las conductas corporativas inapropiadas pueden amenazar el sustento de toda una empresa.

P ¿Sobre qué tipo de situación debería realizar una denuncia?

R El sistema de la Línea directa de integridad se diseñó para que los empleados puedan denunciar cualquier infracción del Código de conducta establecido u otras inquietudes que puedan tener.

P ¿A dónde van estas denuncias? ¿Quién tiene acceso a ellas?

R Las denuncias se ingresan directamente en el servidor seguro de la Línea directa de integridad para evitar cualquier posible infracción de seguridad. La Línea directa de integridad únicamente las pone a disposición de individuos específicos dentro de la empresa, que son los encargados de evaluarlas según el tipo de infracción y la ubicación del incidente. Cada uno de los receptores de estas denuncias recibió capacitación para mantenerlas en absoluta confidencialidad.

P ¿No es este sistema un simple ejemplo de alguien que me está vigilando?

R El sistema de la Línea directa de integridad se concentra en ser un aspecto positivo de nuestra filosofía en general y nos permite garantizar un lugar de trabajo con ética y seguridad. Lo alentamos a buscar asesoramiento sobre dilemas éticos, proporcionar sugerencias positivas o comunicar una inquietud. Hoy en día, la comunicación eficiente es crítica en el lugar de trabajo, y esta es una buena herramienta para mejorarla.

Elegimos cuidadosamente la mejor herramienta de denuncia de inquietudes para satisfacer nuestras obligaciones de cumplimiento mientras mantenemos un entorno de denuncia de inquietudes positivo.

Confidencialidad y seguridad de la denuncia de inquietudes



P Entiendo que cualquier denuncia que envíe desde una computadora de la empresa genera un registro de servidor que muestra todos los sitios web a los que se conectó la PC; ¿este registro no me identificaría como el originador de la denuncia?

R La Línea directa de integridad no genera ni mantiene ningún registro de conexión interno con dirección IP, por lo que no existe ningún tipo de información que vincule la PC con la Línea directa de integridad. De hecho, la Línea directa de integridad se compromete legalmente a no buscar la identidad de quien realizó la denuncia.

Si no se siente cómodo realizando una denuncia desde la PC de trabajo, tiene la opción de utilizar una PC fuera del entorno laboral (como una computadora en un cibercafé, en la casa de un amigo, etc.) a través del sitio web seguro de la Línea directa de integridad.

P ¿Puedo presentar una denuncia desde el hogar y aun así permanecer anónimo?

R Sí. Las denuncias realizadas desde el hogar, la computadora de un vecino o cualquier portal de Internet permanecerán seguras y anónimas. Un portal de Internet nunca identifica a un visitante por el nombre de usuario, y el sistema de la Línea directa de integridad borra cualquier dirección de Internet, por lo que el anonimato se mantiene completamente. Además, la Línea directa de integridad se comprometió legalmente a no buscar la identidad de quien elaboró la denuncia.

P ¿La línea directa telefónica sin cargo es también confidencial y anónima?

R 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 la Línea directa de integridad. Durante la entrega, se aplican las mismas medidas de seguridad y confidencialidad.

P Me preocupa que la información que le proporcione a la Línea directa de integridad revele mi identidad. ¿Cómo pueden asegurarme que no sucederá?

R El sistema de la Línea directa de integridad se diseñó para garantizar el anonimato. Sin embargo, si desea permanecer en el anonimato, como la parte que realiza la denuncia, deberá asegurarse de que el cuerpo de la denuncia no revele su identidad por accidente. Por ejemplo: "En la portería de la planta..." o "En mis 33 años..."

P ¿Qué sucede si quiero que me identifiquen con mi denuncia?

R La denuncia cuenta con una sección en la que puede revelar su identidad si así lo desea.

Consejos y mejores prácticas

P Estoy al tanto de que algunos individuos están involucrados en una conducta inmoral, pero no me afecta. ¿Por qué debería molestarme por denunciarlo?

R La empresa elige promover el comportamiento ético. Una conducta inmoral, en cualquier nivel, en última instancia daña a la empresa y a todos los empleados, incluido usted. Basta con considerar lo que ocurrió con algunos escándalos corporativos recientes para ver los efectos desastrosos que un desliz aparentemente inofensivo en la ética puede tener en una empresa por lo demás sana. Así que si sabe de cualquier incidente que involucre conductas inapropiadas o violaciones éticas, considere que es su deber informarlo, por usted y por sus compañeros.

P ¿Los seguimientos de las denuncias son tan seguros como la primera denuncia?

R Toda la correspondencia de la Línea directa de integridad se mantiene bajo la misma confidencialidad que la denuncia inicial, lo que continúa garantizando el anonimato.

P No estoy seguro de si lo que observé o escuché es una infracción de la política de la empresa o si involucra una conducta inmoral, pero simplemente siento que no está bien. ¿Qué debería hacer?

R Presente una denuncia. La Línea directa de integridad lo puede ayudar a preparar y presentar una denuncia para que se pueda entender correctamente. Preferimos que elabore una denuncia sobre una situación que resulta inofensiva a que no se controle un posible comportamiento inmoral, solo porque no estaba seguro.

P ¿Qué sucede si mi jefe u otros gerentes están involucrados en la transgresión? ¿No podrían obtener la denuncia y encubrirse?

R El sistema de la Línea directa de integridad y la distribución de denuncias se diseñaron para que las partes implicadas no reciban ninguna notificación ni obtengan acceso a las denuncias en las que se las nombró.

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

R Puede presentar una denuncia a través de la Línea directa de integridad desde cualquier computadora que tenga acceso a Internet. Puede hacerlo desde el hogar. Muchos lugares públicos, como la biblioteca pública, tienen computadoras con Internet. Si no tiene acceso a Internet o no se siente cómodo utilizando una computadora, puede llamar sin cargo a la Línea directa de integridad, que está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

P ¿Qué sucede si recuerdo algo importante sobre el incidente luego de presentar la denuncia? ¿O qué ocurre si la empresa tiene más preguntas sobre la denuncia?

R Cuando presenta una denuncia en el sitio web de la Línea directa de integridad o a través del centro de llamadas, recibirá un nombre de usuario único y se le pedirá que elija una contraseña. Puede regresar al sistema de la Línea directa de integridad nuevamente a través de Internet o por teléfono y acceder a la denuncia original para agregar más detalles o responder las preguntas de un representante de la empresa y agregar más información que ayude a resolver asuntos inconclusos. Le sugerimos encarecidamente que regrese al sitio en el momento especificado para responder las preguntas de la empresa. Usted y la empresa comenzaron un «diálogo anónimo» en el que las situaciones no solo se identifican, sino que también se pueden resolver, sin importar la complejidad.





Comité del Código Corporativo de CIL:

Datos de contacto: integrityhotline@cofcointernational.com

Presidente: Auditor Jefe (o delegado)

Asesor Jurídico Principal (o delegado)

Director de Recursos Humanos

Director Ejecutivo y Director de Asuntos Empresariales (o delegado)

“Línea de integridad” de CIL:

cofcointernational.com/integrity-hotline

Este Procedimiento rige para:

Empleados y Públicos de interés

Fecha de publicación inicial:

Noviembre 2018

Versión:

Noviembre 2018

Disponibilidad:

Este procedimiento se encuentra disponible en la Intranet de CIL.

Este documento se encuentra disponible en varios idiomas y puede ser actualizado de vez en cuando. La versión en inglés publicada y distribuida por el Comité del Código Corporativo de CIL es siempre la que prevalece. Si no está seguro de si su documento (impreso) es la versión más reciente, dirijase al representante local de Recursos Humanos, o al Comité del Código Corporativo de CIL.