

## 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.

# EY 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.



**Ernst & Young Ecuador E&Y Cia. Ltda.**  
Inglaterra y Amazonas  
Edificio Stratta - Piso 11  
Quito - Ecuador

Teléfono: +593 096 315 5777  
ey.com

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

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.



Ernst & Young Ecuador E&Y Cia. Ltda.  
Inglaterra y Amazonas  
Edificio Stratta - Piso 11  
Quito - Ecuador

Teléfono: +593 096 315 5777  
ey.com

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

## 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:



**Ernst & Young Ecuador E&Y Cia. Ltda.**  
Inglaterra y Amazonas  
Edificio Stratta - Piso 11  
Quito - Ecuador

Teléfono: +593 096 315 5777  
ey.com

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

## 1. Formulario web en línea,

Dentro del sitio web (<https://www.tuvozsegura.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:** Inglaterra 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:** [tuvozsegura.com](https://www.tuvozsegura.com) - Aseguradora del Sur