

[Acerca de EthicsPoint](#)

[Denuncias – General](#)

[Seguridad y confidencialidad de las denuncias](#)

[Consejos y mejores prácticas](#)

Acerca de EthicsPoint

¿Qué es EthicsPoint?

EthicsPoint es una herramienta completa para realizar denuncias de manera confidencial creada por NAVEX para ayudar a la dirección y a los empleados a combatir el fraude, los abusos, el acoso y otras conductas inapropiadas en el lugar de trabajo, al tiempo que se fomenta un entorno de trabajo positivo.

CCEP utiliza la aplicación de gestión de casos EthicsPoint de NAVEX Global para la administración de Speak Up. Speak Up es el canal de denuncias de CCEP.

¿Por qué necesitamos un sistema como EthicsPoint?

- Creemos que nuestros trabajadores son nuestro activo más importante. Al crear canales de comunicación abiertos, podemos fomentar un entorno de trabajo positivo y elevar al máximo la productividad.
- Las compañías que cotizan en bolsa están obligadas por ley a contar con un sistema de denuncias para poder informar directamente al comité de auditoría de fraudes en la contabilidad y la auditoría. Asimismo, la existencia de un canal de denuncias es requerida a todas las compañías como medida de prevención de responsabilidad”.
- Un sistema de denuncias eficaz servirá también para potenciar nuestro esfuerzo por fomentar una cultura de integridad y una toma de decisiones ética.

Denuncias – General

¿Puedo hacer una denuncia utilizando Internet o el teléfono?

Sí. Con EthicsPoint tienes la posibilidad de hacer una denuncia anónima y confidencial, siempre que las leyes locales lo permitan, por teléfono o Internet.

¿Qué tipo de situaciones debo denunciar?

El sistema EthicsPoint está diseñado para que los trabajadores denuncien cualquier incumplimiento de nuestro Código de Conducta o cualquier otra inquietud que puedan tener.

Si soy testigo de un incumplimiento, ¿no debería decírselo a mi superior, a seguridad o a recursos humanos y dejar que ellos se encarguen del asunto?

Cuando seas testigo de una conducta que creas que pueda suponer un incumplimiento de nuestro código de conducta, esperamos que lo denuncies. Lo ideal sería que pongas cualquier preocupación en conocimiento de tu superior directo o, alternativamente, de un miembro del Comité Ético o tu representante local del departamento de Recursos Humanos o Legal. Sin embargo, somos conscientes de que puede haber casos en los que no te sientas cómodo denunciando el problema de esta manera. Para estos casos es por lo que nos hemos asociado con EthicsPoint. Preferimos que, siempre que las leyes locales lo permitan, hagas una denuncia anónima a que te quedes callado.

¿Por qué debería denunciar lo que sé? ¿En qué me beneficia?

Todos tenemos el derecho a trabajar en un entorno positivo y este derecho lleva aparejada la responsabilidad de actuar de forma ética y hacer saber a las personas adecuadas que alguien no está actuando de manera correcta. Si colaboramos, podemos mantener un entorno de trabajo saludable y productivo. Las conductas inapropiadas en la empresa pueden poner en peligro la supervivencia de toda una compañía.

¿La dirección realmente quiere que yo denuncie?

Por supuesto que queremos. De hecho, *necesitamos* que denuncies. Tú sabes lo que pasa en nuestra compañía: lo bueno y lo malo. Puede que tengas un conocimiento previo de una actividad que puede ser causa de preocupación. Tu denuncia puede minimizar el posible impacto negativo en la compañía y en nuestra gente. Además, el ofrecer una aportación positiva puede ayudarnos a identificar temas que pueden mejorar la cultura y el rendimiento corporativos.

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

Las denuncias van directamente al servidor seguro de EthicsPoint para impedir cualquier posible fallo de seguridad. EthicsPoint solo hace llegar estas denuncias a personas específicas dentro de la empresa que están encargadas de evaluar la denuncia, según el tipo de incumplimiento y la ubicación del incidente. Todas estas personas han sido instruidas para mantener las denuncias en la más absoluta confidencialidad.



¿Este sistema no es solo un ejemplo de que alguien me vigila?

El sistema EthicsPoint intenta reflejar un aspecto positivo de nuestra filosofía general y nos permite asegurar un lugar de trabajo seguro y ético. Te animamos a que busques consejo en caso de tener algún dilema ético, a proporcionar sugerencias positivas o a expresar tus preocupaciones. Una comunicación eficaz es vital en el lugar de trabajo actual y esta es una herramienta excelente para mejorar esa comunicación.

Hemos elegido cuidadosamente la mejor herramienta para realizar denuncias con el fin de cumplir con nuestras obligaciones en materia de cumplimiento, a la vez que mantenemos un entorno positivo para hacer las denuncias.

Seguridad y confidencialidad de las denuncias

Según tengo entendido, cualquier denuncia que envíe desde un ordenador de la empresa genera un registro en el servidor que muestra todas las páginas web a las que se conecta mi PC. ¿No servirá este registro para identificarme como el denunciante?

EthicsPoint no genera ni mantiene ningún registro de conexiones internas con direcciones IP, por lo que no existe ninguna información que pueda vincular tu PC con EthicsPoint. De hecho, EthicsPoint está obligada por contrato a no investigar la identidad de los denunciantes.

Si no te sientes cómodo denunciando desde tu PC del trabajo, tienes la posibilidad de utilizar un PC de fuera del entorno laboral (por ejemplo uno de un cibercafé, de la casa de un amigo, etc.) a través de la página web segura de EthicsPoint. Muchas personas eligen esta opción, ya que los datos de EthicsPoint muestran que menos del 12 % de las denuncias se generan en horario laboral.

¿Puedo realizar una denuncia desde casa y seguir manteniendo el anonimato?

Una denuncia realizada desde casa, el ordenador de un vecino o cualquier portal de Internet seguirá siendo anónima y segura, siempre que las denuncias anónimas estén permitidas por la ley. Un portal de Internet nunca identifica a un visitante por su nombre de usuario y el sistema EthicsPoint elimina las direcciones de Internet, por lo que el anonimato está totalmente garantizado. Además, EthicsPoint está obligada por contrato a no investigar la identidad de los denunciantes.

Me preocupa que la información que proporcione EthicsPoint pueda terminar revelando mi identidad. ¿Cómo puedo asegurarme de que esto no sucede?

El sistema EthicsPoint está diseñado para proteger tu anonimato. Sin embargo, si quieres seguir siendo anónimo, como parte denunciante, tienes que asegurarte de que el cuerpo de la denuncia no revela accidentalmente tu identidad. Por ejemplo, «desde mi cubículo, que está al lado del de Jan Smith...» o «en mis 33 años...».

¿La línea telefónica gratuita es también confidencial y anónima?

Sí, siempre que las denuncias anónimas estén permitidas por la ley. Se te pedirá que proporciones la misma información que proporcionarías en una denuncia por Internet y un entrevistador escribirá tus respuestas en la página web de EthicsPoint. A estas denuncias se les aplican las mismas medidas de seguridad y confidencialidad durante su tramitación.

¿Y si quiero identificarme en mi denuncia?

Hay una sección en la denuncia para identificarte, si así lo deseas.

Consejos y mejores prácticas

Tengo conocimiento de que ciertas personas están llevando a cabo conductas poco éticas, pero estas no me afectan. ¿Por qué tendría que denunciarlo?

Nuestra compañía elige fomentar las conductas éticas. Una conducta poco ética, a cualquier nivel, perjudica a la compañía y a todos los trabajadores, incluyéndote a ti. Solo tienes que tener en cuenta lo ocurrido en escándalos empresariales recientes para ver los terribles efectos que un descuido ético, aparentemente inofensivo, puede tener en una empresa por lo demás completamente sana. Así que, si tienes conocimiento de alguna conducta inapropiada o de alguna transgresión ética, considera el denunciarlo un deber para contigo mismo y tus compañeros.

No tengo claro si lo que he observado u oído es un incumplimiento de la política de la compañía o implica una conducta poco ética, pero no me parece correcto. ¿Qué debo hacer?

Haz una denuncia. EthicsPoint puede ayudarte a preparar y realizar tu denuncia para que pueda entenderse con claridad. Preferimos que denuncies una situación que al final resulte inofensiva a que no se compruebe una posible conducta poco ética porque no estabas seguro, siempre que actúes de buena fe.

¿Qué ocurre si mi jefe u otros superiores están implicados en un incumplimiento? ¿No van a enterarse de la denuncia y ocultarlo todo?

El sistema y la notificación de denuncias de EthicsPoint están diseñados de tal manera que las partes implicadas no reciben ninguna notificación ni pueden acceder a las denuncias en las que se las menciona.

¿Y si recuerdo algo importante sobre el incidente después de hacer la denuncia? ¿Y si la compañía tiene más preguntas para mí sobre la denuncia?

Cuando realices una denuncia en la página web de EthicsPoint o a través de la línea telefónica de EthicsPoint, recibirás un nombre de usuario único y se te pedirá que elijas una contraseña. Puedes volver al sistema de EthicsPoint por Internet o por teléfono y acceder a la denuncia original para añadir más detalles o responder las preguntas planteadas por un representante de la compañía y proporcionar más información que pueda ayudarnos a resolver asuntos pendientes. Te recomendamos que vuelvas a entrar en la página en el plazo especificado para responder las preguntas de la compañía. En este momento, la empresa y tú habréis iniciado un «diálogo anónimo», en el que no solo se identifican las situaciones, sino que también se resuelven, sin importar su complejidad.

¿Estos seguimientos de las denuncias son tan seguros como la denuncia original?

Todas las correspondencias de EthicsPoint se mantienen en la misma estricta confidencialidad que la denuncia inicial, siempre bajo la protección del anonimato.



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

Puedes realizar una denuncia en EthicsPoint desde cualquier ordenador que tenga Internet. Puedes hacerla desde casa. Muchos lugares públicos, como por ejemplo las bibliotecas públicas, tienen ordenadores con Internet. Si no tienes acceso a un ordenador o no te sientes cómodo utilizándolo, puedes llamar a la línea telefónica gratuita de EthicsPoint, que está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.