

Procedimiento de tramitación y repetición de comunicaciones recibidas

1. Recepción de comunicaciones:

- 1.1.** Todas las comunicaciones recibidas a través del Canal de Principios de Negocio Responsable serán registradas y almacenadas en un sistema seguro designado para este propósito.
- 1.2.** Las comunicaciones pueden ser recibidas de forma anónima o con identificación, según la elección del informante.

2. Evaluación preliminar:

- 2.1.** Un equipo designado revisará y evaluará cada comunicación recibida para determinar su relevancia y validez.
- 2.2.** Se realizará una evaluación inicial para determinar la necesidad de una investigación adicional.

3. Investigación:

- 3.1.** Si se determina que una comunicación requiere una investigación adicional, se asignará un equipo o persona responsable para llevar a cabo dicha investigación.
- 3.2.** El equipo de investigación recopilará y analizará la información relevante relacionada con la comunicación recibida.
- 3.3.** Se llevará a cabo una investigación imparcial y confidencial para determinar los hechos y la veracidad de la comunicación.

4. Comunicación con el informante:

- 4.1.** En la medida de lo posible, se mantendrá un diálogo abierto y confidencial con el informante para recabar más información, clarificar detalles o proporcionar actualizaciones sobre la investigación en curso.
- 4.2.** Se informará al informante sobre el progreso y el resultado de la investigación en la medida en que no se comprometa la confidencialidad o se viole la ley.

5. Acciones correctivas:

- 5.1.** Si se confirma una violación o incumplimiento de los principios de negocio responsable, se tomarán las medidas correctivas apropiadas.
- 5.2.** Las medidas correctivas pueden incluir acciones disciplinarias contra los responsables, mejoras en los procesos internos, cambios en las políticas o cualquier otra acción necesaria para abordar la situación.

6. Seguimiento y registro:

6.1. Se llevará un registro detallado de cada comunicación recibida, la investigación realizada, las acciones tomadas y los resultados obtenidos.

6.2. Este registro permitirá realizar un seguimiento adecuado de cada caso y evaluar la efectividad de las medidas tomadas.

7. Revisión y mejora continua:

7.1. El procedimiento de tramitación y repetición de comunicaciones recibidas será revisado y evaluado periódicamente para garantizar su eficacia y hacer mejoras según sea necesario.

7.2. Las lecciones aprendidas de cada caso y la retroalimentación recibida se tendrán en cuenta para fortalecer y mejorar el proceso.

8. Notificación de recepción:

8.1. Se enviará una notificación de recepción al informante una vez que se haya recibido su comunicación, asegurando que se haya registrado de manera adecuada.

8.2. Esta notificación puede incluir un número de referencia o identificación para facilitar futuras consultas o seguimientos.

9. Plazos de respuesta:

9.1. Se establecerán plazos claros y razonables para responder a las comunicaciones recibidas y llevar a cabo las investigaciones correspondientes.

9.2. Se comunicará al informante el plazo estimado para proporcionar una actualización o resolución.

10. Confidencialidad reforzada:

10.1. Se enfatizará la importancia de mantener la confidencialidad en cada etapa del proceso, recordando a todos los involucrados su deber de no divulgar información confidencial relacionada con las comunicaciones recibidas.

10.2. Se establecerán salvaguardias adicionales para proteger la identidad del informante y cualquier otra información confidencial relevante durante la investigación y el proceso de repetición.

11. Proceso de repetición:

11.1. Se establecerá un proceso formal de repetición para abordar cualquier comunicación recibida que requiera una revisión o apelación.

11.2. El proceso de repetición incluirá la revisión exhaustiva de la comunicación original, los hallazgos de la investigación y cualquier otra evidencia o información relevante.

11.3. Se designará un equipo o persona independiente para llevar a cabo la repetición, asegurando la imparcialidad y la objetividad en el proceso.

12. Informes de seguimiento y divulgación:

12.1. Se elaborarán informes periódicos que resuman el número de comunicaciones recibidas, las investigaciones realizadas, las acciones tomadas y los resultados obtenidos.

12.2. Estos informes podrán ser compartidos con la alta dirección, el consejo de administración u otras partes interesadas pertinentes para proporcionar una visión global de la gestión del Canal de Principios de Negocio Responsable y destacar las áreas de mejora o enfoque.

13. Seguimiento de acciones correctivas:

13.1. Se realizará un seguimiento de las acciones correctivas implementadas como resultado de las comunicaciones recibidas y las investigaciones llevadas a cabo.

13.2. Se verificará periódicamente la efectividad de estas acciones y se realizarán ajustes o mejoras según sea necesario.

14. Capacitación y concientización:

14.1. Se proporcionará capacitación regular a los empleados y otras partes interesadas relevantes sobre el uso adecuado del Canal de Principios de Negocio Responsable y la importancia de la responsabilidad empresarial.

14.2. Se fomentará la concientización sobre la ética empresarial y los principios de negocio responsable en toda la organización, promoviendo una cultura de transparencia y denuncia de irregularidades.

En resumen, este procedimiento de tramitación y repetición de comunicaciones recibidas a través del Canal de Principios de Negocio Responsable establece una estructura clara y transparente para abordar preocupaciones éticas y promover prácticas empresariales responsables dentro de nuestra organización. A través de este procedimiento, nos comprometemos a garantizar la confidencialidad, imparcialidad y efectividad en el manejo de las comunicaciones recibidas.

Al seguir este procedimiento, nos aseguramos de que cada comunicación sea evaluada minuciosamente, investigada de manera imparcial y que se tomen las medidas apropiadas en respuesta a las violaciones o incumplimientos detectados. Además, reforzamos la importancia de proteger la identidad de los informantes y mantener la confidencialidad en cada etapa del proceso.

Nos comprometemos a realizar un seguimiento adecuado de las acciones correctivas implementadas y a evaluar periódicamente la efectividad de nuestro Canal de Principios de Negocio Responsable. Asimismo, brindaremos capacitación y concientización continua a nuestros empleados y partes interesadas, promoviendo una cultura de transparencia y ética empresarial.

A través de este procedimiento, reafirmamos nuestro compromiso con la responsabilidad empresarial y nuestro deseo de mantener un entorno de trabajo ético, responsable y confiable. Agradecemos la participación de todos los informantes que utilicen el Canal de Principios de Negocio Responsable y nos comprometemos a tomar en serio cada comunicación recibida.

Juntos, podemos fortalecer nuestra organización y contribuir al desarrollo sostenible y ético de nuestras actividades comerciales.