

# PROCESO PARA GENERACIÓN Y ATENCIÓN A UNA DENUNCIA

## 1. Cómo levantar una denuncia

- a. Cuando un colaborador, subcontratado, accionistas, proveedor o cliente detecta una violación al Código de Ética, políticas y acuerdos de negocio internos o leyes del país o sede en donde opera Softtek, puede levantar una denuncia, anónima o no, en el sitio: <https://integrity.softtek.com>
- b. Toda denuncia será debidamente gestionada, es decir clasificada, investigada y llevada hasta su resolución.

## 2. Comité de Ética Local

### a. Recibe y Clasifica la denuncia:

- i. El Comité de Ética Local recibe la denuncia y la clasifica en función del tipo de la supuesta falta y asigna un investigador siguiendo los Protocolos de Actuación.

### b. Investigación:

- i. La persona asignada por el Comité de Ética Local buscará evidencias contundentes para determinar si las acciones indebidas fueron realizadas o no.
- ii. La investigación se realiza cuidando la integridad del denunciante, si es que la denuncia no fue anónima, y bajo el supuesto de inocencia del denunciado.

### c. Conclusiones:

- i. Se centra en el resultado de la investigación tratando de responder qué pasó, cómo pasó, quién lo hizo, cuándo y con qué frecuencia. Los cuatro tipos de conclusiones son:
    1. Se comprobaron hechos y responsables directos, lo cual implica aplicar sanciones en función del acuerdo de tipificación de falta.
    2. Se comprobaron hechos sin responsables directos. Implica una remediación.
    3. No se comprobaron hechos, pero sí debilidades del proceso. Implica sugerir mejoras.
    4. No se encontró indicio de que la denuncia sea cierta o no hay evidencia suficiente, por tanto se desestima.
- El principal objetivo al gestionar una denuncia es remediar una falta, es decir, corregir lo sucedido, evitar que siga pasando y encontrar la solución óptima en el corto y mediano plazo.

## 3. Comité de Ética Global

### a. Casos con alta criticidad o que rebasa la competencia del Comité Local

- i. Recibirá la denuncia del Comité Local y seguirá los pasos anteriores, es decir la clasificará, asignará un investigador y gestionará las conclusiones.  
Por la criticidad de la misma elaborará un plan de contingencia y de comunicación durante la gestión y resolución de la denuncia.  
Si durante la gestión de la denuncia identifica una criticidad que rebasa sus competencias, entonces se escalará al Consejo de Administración.

## 4. Consejo de Administración

### a. Casos excepcionales

- i. Recibirá toda la información relacionada con la denuncia y definirá el curso de acción, buscando en todo momento proteger los bienes de la compañía y la integridad de las personas.

## 5. Seguimiento y Sanciones

Puedes dar seguimiento a tu denuncia en el mismo sitio donde la hiciste (<http://integrity.softtek.com>), mantente atento, ya que a través de ella, el investigador te podrá contactar para pedir más información o solventar alguna duda.

Si tu denuncia es anónima, se mantendrá dicho anonimato en todo momento.

Por protección del denunciado, la información que se te compartirá será solo en qué fase está la denuncia, recuerda que consta de: clasificación, investigación y conclusión.