

LÍNEA DE CUMPLIMIENTO ÉTICO

Herramienta Confidencial de Reportes y Denuncias

Preguntas Frecuentes



Ultima Revision: Marzo 2022_Ver1

Contenido Preguntas Frecuentes

A.	ACERCA DE LA LÍNEA DE CUMPLIMIENTO ÉTICO	4
1.	Qué es la Línea de Cumplimiento Ético?	4
2.	Por qué MARDOM necesita un sistema de Linea Etica?	4
3.	Quiénes pueden hacer un informe?	4
B.	PREGUNTAS SOBRE LOS REPORTES O INFORMES	5
4.	Puedo reportar por Internet o por vía telefónica?	5
5.	Qué tipo de situaciones debo reportar?	5
6.	Si observo una violación, debo reportar a mi Supervisor, a Seguridad o debo denunciarlo en Recursos Humanos?	5
7.	Aun puedo acudir al Comité de Conducta MARDOM?	5
8.	Por qué tengo que reportar lo que sé? En que me beneficia hacer el reporte?	6
9.	Realmente quiere la Gerencia Mardom que yo haga Reportes o Denuncias de Actos Ilícitos o Violaciones al Código de Conducta?	6
10.	A Dónde van estos informes? Quiénes los pueden Ver?	6
11.	Recibiré una respuesta o resolución de mi informe?	7
12.	Es este un sistema de espionaje, canal de chismes o sistema para dañar mi prestigio como profesional?	7
13.	En este sistema se depura la veracidad de los reportes?	7
14.	Se considera un “Chivato” a quien hace reportes de Violación de Ética?	8
C.	CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS REPORTES	8
15.	Pueden rastrear de cual computadora hice mi reporte? Se sabe mi ubicación?	8
16.	Si hago el reporte desde mi casa aun será anónimo?	8
17.	Me preocupa que la información que proporcione revele mi identidad. Cómo hago para que no me identifiquen?	8
18.	Qué pasa si quiero hacer mi reporte dando mi nombre? Quedaré expuesto a Retaliaciones?	9
D.	CONSEJOS Y MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES	9
19.	Estoy enterado de una violación o conducta no ética realizada por algunas personas, pero no me afecta, ni es de mi área de trabajo. Por qué tengo o debería reportar yo dicha violación?	9



20. No estoy seguro si una conducta que observé es inapropiada o es una violación a la ética o se considera como alguna actividad ilícita, pero en mi opinión no me pareció una acción apropiada. Qué debo hacer? 10
21. Qué hacer si mi supervisor y otros gerentes están involucrados en la violación? No recibirán ellos el reporte y lo encubrirán o taparan?..... 10
22. Como hago si olvidé incluir un detalle importante en el reporte, pero ya lo había enviado? Qué pasa si la empresa quiere hacerme preguntas adicionales?..... 10
23. Al acceder la segunda vez, habrá la misma seguridad y confidencialidad que la primera vez? 10
24. Puedo enviar reportes si no tengo acceso al internet? 10
25. Donde puedo encontrar más información sobre el Código de Conducta y Política Integrada de MARDOM? 10



A. ACERCA DE LA LÍNEA DE CUMPLIMIENTO ÉTICO

1. Qué es la Línea de Cumplimiento Ético?

Es una herramienta para realizar reportes de violaciones de ética o actividades ilícitas, de forma confidencial y segura, creada por **MARDOM**, para ayudar a la Gerencia y a los empleados de MARDOM a trabajar juntos en combatir los incumplimientos éticos y actos ilícitos como por ejemplo actividades corruptas, robos, fraudes, abusos de poder, y otras inconductas en el lugar de trabajo, manteniendo un ambiente de trabajo positivo. Puedes acceder haciendo clic en el siguiente vínculo: <https://www.mardom.com/nueva-linea-etica/>

2. Por qué MARDOM necesita un sistema de Línea Ética?

- En MARDOM, nuestros empleados tienen el compromiso de reportar cualquier actividad que entiendan vaya en contra de las normas documentadas en nuestro Código de Conducta o que vaya en violación de nuestras normas, políticas y comportamiento ético.
- Para crear canales abiertos de comunicación y promover un entorno de trabajo positivo donde se maximice la productividad.
- Un sistema de reporte de ética eficaz aumenta nuestros esfuerzos hacia una cultura de integridad y toma de decisión basados en la ética.
- Este canal abierto sirve como una herramienta de contacto directo al **Consejo de Accionistas de Mardom**, asegurando las preocupaciones y sugerencias de todos los integrantes (empleados, proveedores, clientes, otros) sean conocidas sin intermediarios.
- NOTA: Toda denuncia debe estar basada en hechos reales y debe ser presentada de manera imparcial, sin motivos de dañar a alguien de manera intencional.

3. Quiénes pueden hacer un informe?

Todo MARDOM, empleados, proveedores, clientes, otros.



B. PREGUNTAS SOBRE LOS REPORTES O INFORMES

4. Puedo reportar por Internet o por vía telefónica?

Sí; tienes la capacidad de enviar un informe confidencial, anónimo, por vía telefónica contactando a tu supervisor, recursos humanos o en línea, vía el Internet.

5. Qué tipo de situaciones debo reportar?

El sistema está diseñado para que empleados, proveedores, clientes, o cualquiera, pueda informar cualquier vulneración o incumplimiento de nuestro Código de Conducta, o falta a nuestra Política General de Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente, así como también, cualquier otra preocupación o sugerencia que pueda tener.

6. Si observo una violación, debo reportar a mi Supervisor, a Seguridad o debo denunciarlo en Recursos Humanos?

Cuándo observas algún comportamiento que pienses viole nuestro Código de Conducta o cualquiera otra política interna, o ley local e internacional, tienes el deber de informarlo. Idealmente, puedes comunicarlo a tu Supervisor, Gerente o cualquier miembro de nuestro equipo de administración.

Ahora bien, reconocemos que aun así, puede haber circunstancias cuándo no te sientas cómodo de informar el asunto por estos canales. Para tales circunstancias ponemos a su disposición La Línea de Cumplimiento Ético. Para el bien de todos, es altamente preferible que envíe su información de manera anónima, a que no se haga la denuncia nunca y se pase por alto.

7. Aun puedo acudir al Comité de Conducta MARDOM?

Sí. Queremos mantener todos canales abiertos posibles, de su preferencia, para que usted pueda enviar sus preocupaciones. En caso de cualquier duda o si necesitas algún consejo relacionado al Código de Conducta, eres también bienvenido a escribir al Comité de Conducta y le motivamos para contactar uno de los miembros del Comité o comunicarlo a través de cuenta de email comite_conducta@mardom.com.

Ahora bien, reconocemos que aun así, puede haber circunstancias cuándo no te sientas cómodo de informar el asunto por estos canales. Para tales circunstancias ponemos a su disposición La Línea de Ética. Es altamente preferible que envíe su información de manera anónima, a que no se haga la denuncia nunca y se pase por alto.



8. Por qué tengo que reportar lo que sé? En que me beneficia hacer el reporte?

Todos tenemos el derecho de trabajar en un ambiente laboral positivo y con este derecho viene la responsabilidad y deber de actuar de manera ética y de informar a las personas apropiadas si alguien no está actuando apropiadamente.

Con la cooperación de todos, podemos mantener un entorno sano y productivo. Las conductas no éticas y actos ilícitos ponen en peligro la organización completa. Según nuestro Código de Conducta, es responsabilidad de los empleados Mardom reportar y hacer denuncias y están comprometidos a hacerlo.

En adición, MARDOM reconoce y agradece la lealtad de sus integrantes y los comportamientos que demuestran integridad; por tanto, aquellos empleados que hacen reportes y denuncias de faltas a la ética, están contribuyendo a lograr un entorno global positivo en la compañía y serán apropiadamente reconocidos, y apreciados por el Consejo de Administración y Accionistas de la Empresa.

NOTA: Toda denuncia debe estar basada en hechos reales y debe ser presentada de manera imparcial, sin motivos de dañar a alguien de manera intencional.

9. Realmente quiere la Gerencia Mardom que yo haga Reportes o Denuncias de Actos Ilícitos o Violaciones al Código de Conducta?

Definitivamente que si los queremos. **De hecho, necesitamos que hagas la denuncia o reporte.** Eres el primero en saber qué está pasando en nuestra organización – tanto lo bueno como lo malo. Puedes tener conocimiento de una actividad que puede ser causa de preocupación. Tu reporte a tiempo puede minimizar el impacto negativo potencial en la compañía y las personas. También, ofrecer tu opinión y punto de vista, puede ayudar de manera positiva a identificar asuntos que pueden mejorar el rendimiento y nuestra cultura corporativa en general.

10. A Dónde van estos informes? Quiénes los pueden Ver?

Los informes son introducidos directamente en un servidor seguro de **MARDOM**, para impedir cualquier violación posible en la seguridad de la información. El reporte se envía de manera exclusiva al Consejo de Administración Mardom, quienes evaluarán el informe, y delegaran el caso a quien corresponda, según el tipo de violación y ubicación del incidente. Los reportes serán manejados con total confidencialidad.



11. Recibiré una respuesta o resolución de mi informe?

Sí. Cuando envías un informe a través del sistema, recibirás un usuario único y contraseña. Puedes luego ingresar de nuevo al sistema ya sea por Internet y acceder al informe original **para ver las respuestas y resolución de caso.** Tú y la empresa entraran ahora en un “diálogo anónimo,” donde las situaciones no son sólo identificados, pero también puede ser resueltas, sin importar que tan complejo sea el caso. En caso de que la compañía necesite más detalles, recibirás preguntas y retroalimentación a través de este mismo canal de comunicación. Es altamente recomendable que siempre regreses al reporte o denuncia para responder cualquier pregunta adicional.

12. Es este un sistema de espionaje, canal de chismes o sistema para dañar mi prestigio como profesional?

No. Este sistema se concentra en facilitar la consecución de todo lo positivo de nuestra política integrada, Código de Conducta y nuestros valores, como la honestidad y la sinceridad, para asegurar un Ambiente de Trabajo Seguro con los más altos estándares éticos.

Le motivamos y animamos a buscar ayuda y consejo con cualquier dilema ético, exprese sus sugerencias y comunique sus preocupaciones. La comunicación eficaz y efectiva es crítica para lograr un ambiente de trabajo idóneo y este sistema es una herramienta para facilitar esta comunicación. Hemos cuidadosamente seleccionado la mejor herramienta para garantizar el cumplimiento ético y un ambiente positivo para realizar sus denuncias.

NOTA: Toda denuncia debe estar basada en hechos reales y debe ser presentada de manera imparcial, sin motivos de dañar a alguien de manera intencional.

Ahora bien, si no estás seguro, recomendamos que envíes el reporte para evaluación, pues es preferible recibir un reporte que resulte ser inofensivo, que dejar pasar una situación no ética que pueda generar danos mayores al futuro.

13. En este sistema se depura la veracidad de los reportes?

Sí. Estos reportes le llegan de manera exclusiva al Consejo de Administración y/o Accionistas de Mardom, quienes evaluarán el informe, y delegarán el caso a quien corresponda, según el tipo de violación y ubicación del incidente. La veracidad del reporte será entonces debidamente comprobada por los medios de lugar que apliquen.

NOTA: Toda denuncia debe estar basada en hechos reales y debe ser presentada de manera imparcial, sin motivos de dañar a alguien de manera intencional.



14. Se considera un “Chivato” a quien hace reportes de Violación de Ética?

No. Hacer reportes o informes basados en hechos reales y de manera imparcial sobre violaciones a nuestro Código de Conducta o actos ilícitos, sin motivos de dañar a alguien de manera intencional, y sin aspiraciones de obtener beneficios personales **no es chivatear**.

Hacer estos reportes ayuda y promueve la mejora continua de la organización y asegura un ambiente positivo para todos y cada uno de los empleados de Mardom, quienes están comprometidos a reportar cualquier actividad que entiendan vaya en contra de las normas documentadas en nuestro Código de Conducta o que signifiquen una violación a nuestras normas, políticas y comportamiento ético.

Reportar es un comportamiento que demuestra alta integridad, responsabilidad y genuino interés por el bien de la organización y todos sus integrantes.

C. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS REPORTES

15. Pueden rastrear de cual computadora hice mi reporte? Se sabe mi ubicación?

El sistema de Línea Etica **no genera ni mantiene** registros de conexión de las direcciones de IP, así que no existe información que enlace su computadora o ubicación.

Si no te sientes cómodo haciendo un informe desde la computadora de trabajo, tienes la opción de utilizar un computador fuera de nuestro entorno de trabajo (como uno localizado en una centro de Internet, en la casa de un amigo, etc.).

16. Si hago el reporte desde mi casa aun será anónimo?

Sí. Cualquier informe o reporte desde la casa, o desde el ordenador de un vecino, o cualquier portal de Internet quedará seguro y anónimo. Un portal de Internet nunca identifica un visitante por nombre de pantalla y el sistema no toma en cuenta las direcciones de Internet, de modo que el anonimato es totalmente garantizado.

17. Me preocupa que la información que proporcione revele mi identidad. Cómo hago para que no me identifiquen?

El sistema está diseñado para proteger su anonimato. Aun así, si deseas quedar anónimo, al hacer el informe, recuerda no revelar tu identidad por accidente. Por ejemplo, “Desde mi cubículo al lado de Juan Pérez ...” o “En mis 33 años...”.



18. Qué pasa si quiero hacer mi reporte dando mi nombre? Quedaré expuesto a Retaliaciones?

Hay una sección en el informe para te identifiques si así lo si deseas. MARDOM ha establecido una política clara **“Anti Retaliación”** que prohíbe cualquier acto de represalia o conducta vengativa hacia cualquier individuo que haya hecho alguna denuncia en buena fe de hechos reales, sobre actos ilícitos o violaciones al código de conducta; estos actos de retaliación pueden ser en forma de acoso laboral o mediante actos de discriminación verbal o física. No se permite que se tomen acciones adversas en contra de cualquier empleado como venganza por haber hecho alguna denuncia.

D.CONSEJOS Y MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

19. Estoy enterado de una violación o conducta no ética realizada por algunas personas, pero no me afecta, ni es de mi área de trabajo. Por qué tengo o debería reportar yo dicha violación?

Nuestra compañía promueve el comportamiento ético. Toda conducta no ética, en cualquier nivel, al final hace daño a la compañía y a todos sus empleados, incluyéndote. Piensa como ha afectado ciertos escándalos corporativos a otras empresas y piensa en los efectos desastrosos que se han producido, que en un momento parecieron inofensivos, pero ahora han llevado a la quiebra a compañías exitosas. Así que si sabes de cualquier incidente de violación ética o actividad ilícita, es tu deber contigo mismo, tus compañeros y con la empresa informarlo inmediatamente.

En adición, MARDOM reconoce y agradece a la lealtad de sus integrantes y los comportamientos que demuestran integridad, por tanto, aquellos empleados que hacen reportes y denuncias de faltas a la ética, están contribuyendo a lograr un entorno global positivo en la compañía y será apropiadamente reconocidos, y apreciados por el Consejo de Administración y Accionistas de la Empresa.

NOTA: Toda denuncia debe estar basada en hechos reales y debe ser presentada de manera imparcial, sin motivos de dañar a alguien de manera intencional.



20. No estoy seguro si una conducta que observé es inapropiada o es una violación a la ética o se considera como alguna actividad ilícita, pero en mi opinión no me pareció una acción apropiada. Qué debo hacer?

Debes **enviar tu reporte**. Las preguntas del sistema están preparadas para ayudar a aclarar la situación. Para el bien de la organización, es preferible recibir un reporte que resulte ser inofensivo, que dejar pasar una situación no ética, y que la misma quede sin reportar, solo porque no estabas seguro, y el asunto se convierta luego en un problema mayor para todos.

21. Qué hacer si mi supervisor y otros gerentes están involucrados en la violación? No recibirán ellos el reporte y lo encubrirán o taparan?

El sistema está configurado de modo tal, que las partes involucradas no sean incluidas en el reporte y solo algunos del Consejo de Administración tendrá acceso a la información.

22. Como hago si olvidé incluir un detalle importante en el reporte, pero ya lo había enviado? Qué pasa si la empresa quiere hacerme preguntas adicionales?

Cuándo envías un informe en el sistema, recibes un nombre de usuario único y una contraseña. Puedes regresar al sistema y acceder el informe original para añadir más detalles o responder al representante de compañía y añadir información adicional que ayudará resolver el asunto. Tú y la empresa entraran ahora en un “diálogo anónimo,” donde las situaciones no son sólo identificados, pero también puede ser resueltas, sin importar que tan complejo sea el caso. Es altamente recomendable que siempre regreses al reporte o denuncia para responder cualquier pregunta adicional.

23. Al acceder la segunda vez, habrá la misma seguridad y confidencialidad que la primera vez?

Todas las correspondencias e interacciones con el Sistema, están bajo la misma estricta seguridad y confidencialidad que el informe inicial, continuando bajo completo anonimato.

24. Puedo enviar reportes si no tengo acceso al internet?

Puedes enviar informes de cualquier ordenador con acceso al Internet, como una biblioteca o centro de internet. Si no tienes acceso cómodo a una computadora, **puedes llamar por teléfono a tu supervisor, Seguridad o Recursos Humanos.**

25. Donde puedo encontrar más información sobre el Código de Conducta y Política Integrada de MARDOM?

Puedes encontrar copia actualizada de nuestro Código de Conducta y Política Integrada de Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente en <https://www.mardom.com/nueva-linea-etica/>.

