

GUÍA DE USO Y PREGUNTAS FRECUENTES



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. ACERCA DEL PORTAL DE INTEGRIDAD DE LA COMPAÑÍA.....	4
1. ¿Qué es el Portal de Integridad de la Compañía?	4
2. ¿Quién es el operador del Portal de Integridad de la Compañía?	4
III. OPERACIÓN DEL PORTAL DE INTEGRIDAD DE LA COMPAÑÍA	5
1. ¿Cómo opera el Portal de Integridad?.....	5
2. ¿A través de qué medios puedo reportar una denuncia?	5
3. ¿Cómo reportar una denuncia?	6
4. ¿Qué tipo de hechos debo denunciar?.....	13
5. ¿Qué información debo incluir en mi denuncia?	13
6. ¿Cómo puedo agregar evidencia de mi denuncia?.....	14
7. ¿Cómo puedo hacer seguimiento de mi denuncia?	16
8. ¿Puedo hacer una denuncia por medio de mi teléfono móvil?	17
9. ¿Qué hacer si se trata de una emergencia?	17
IV. SEGURIDAD Y CONFIABILIDAD DE LAS DENUNCIAS	18
1. ¿Quién tiene acceso a las denuncias?	18
2. Me preocupa que la información personal que incluyo en la denuncia finalmente revele mi identidad.....	18
3. ¿Qué pasa si quiero ser identificado con la información que incluyo en mi denuncia?	18

I. INTRODUCCIÓN

La presente guía está dirigida a los grupos de interés de Coris del Ecuador S.A. (en adelante la “Compañía”) independientemente de la modalidad contractual o vínculo que determine su relación, posición que ocupen o del lugar en donde desempeñen su trabajo.

El Portal de Integridad de la Compañía es el conjunto de herramientas (página web, llamada telefónica, buzón de mensajes, WhatsApp, correo electrónico, casilla postal y entrevista) operadas por CPA Consultores | Robalino (en adelante “CPA Consultores”), que sirven para que los grupos de interés de la Compañía comuniquen cualquier irregularidad o incumplimiento que vaya en contra del comportamiento ético y de los valores de la Compañía, tal como han sido establecidos en el Código de Ética Empresarial, guías de conducta, Reglamentos Internos de Trabajo y demás normativa interna, así como en las leyes a los que se encuentra relacionadas cada una de las empresas que lo conforman.

Toda comunicación que se reciba a través del Portal de Integridad de la Compañía se entenderá como anónima y confidencial a menos que el denunciante indique expresamente lo contrario.



II. ACERCA DEL PORTAL DE INTEGRIDAD DE LA COMPAÑÍA

1. ¿Qué es el Portal de Integridad de la Compañía?

Es una herramienta que permite comunicar de manera confidencial y anónima cualquier sospecha o información de actividades y conductas potencialmente irregulares, ocurridas en las operaciones de la Compañía y cometidas por personas o terceros vinculados con el mismo.

2. ¿Quién es el operador del Portal de Integridad de la Compañía?

CPA Consultores es la empresa independiente contratada por la Compañía para brindar este servicio.

CPA Consultores es una empresa especializada en la gestión de asuntos irregulares que afectan la integridad de una empresa y cuenta con consultores locales e internacionales, especializados en esta materia.

CPA Consultores recibe la denuncia, efectúa la revisión y análisis de la información con los datos proporcionados para luego elaborar un reporte y transmitirlo a la persona responsable de la Compañía, que ha sido previamente designada y autorizada.

III. OPERACIÓN DEL PORTAL DE INTEGRIDAD DE LA COMPAÑÍA

1. ¿Cómo opera el Portal de Integridad?

CPA Consultores recibe la información proporcionada por el denunciante través de cualquiera de los medios disponibles, la revisa y analiza su contenido para luego comunicarla a la Compañía a través de un informe escrito con el análisis realizado y las evidencias recibidas.

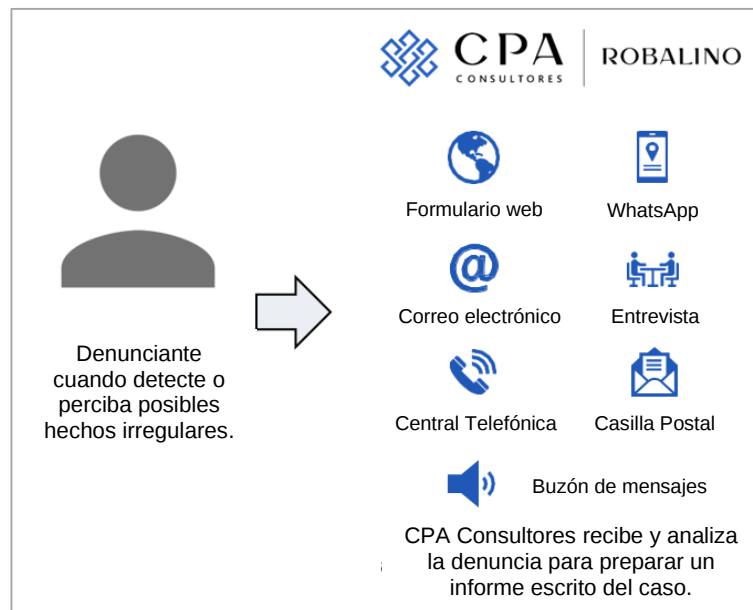


Gráfico 1. Operación del Portal de Integridad de Coris del Ecuador S.A.

2. ¿A través de qué medios puedo reportar una denuncia?

La Compañía pone a disposición del denunciante diferentes medios que puede utilizar según su conveniencia y que indicamos a continuación:

- Página web – Formulario (para reportar una denuncia).
- Central telefónica – Llamada y Buzón de mensajes de voz.
- Correo electrónico.
- WhatsApp.
- Entrevista personal.
- Casilla postal.

Los datos de cómo utilizar cada herramienta y la disponibilidad de horarios de cada una las puede encontrar a la página web del Portal de Integridad ingresando a través de la intranet de la Compañía.

3. ¿Cómo reportar una denuncia?

3.1 Página web – Formulario (para reportar una denuncia):

Hacer clic en la opción "Formulario".



Gráfico 2. Opción Página web – Formulario (para reportar una denuncia)

Aparecerá un formulario con las preguntas que indicamos a continuación, las cuales son sólo referenciales puesto que sirven para orientar al denunciante y no es obligatorio que todas sean respondidas.

- **Pregunta 1. ¿Cómo desea reportar el hecho?**

Puede seleccionar mantener su denuncia en anonimato o si lo desea, indicar sus datos de contacto.

En caso de proporcionar sus datos de contacto y si se ha considerado realizar una investigación del caso, podría ser necesario que CPA Consultores contacte al denunciante para consultar detalles adicionales u obtener ciertas precisiones de la denuncia.

1. ¿Cómo desea reportar el hecho? *

☐ Deseo mantener el anonimato
☒ Deseo indicar algunos datos de contacto

Nunca compartiremos sus datos de contacto con nadie ajeno a nuestro equipo de investigación.

Puede ingresar los datos de contacto que desee

Reconozco que durante la investigación pueden contactarme a través de los datos que he proporcionado.

Gráfico 3. Página web – Formulario – Pregunta 1

- Pregunta 2. ¿Qué tipo de denuncia desea reportar?

Puede seleccionar el hecho irregular que desea reportar. Al seleccionar el tipo de denuncia, en la parte inferior se despliega una breve explicación de esta.

2. ¿Qué tipo de hecho desea reportar? *

Corrupción, regalos u hospitalidades

Ofrecimiento, promesa, entrega, aceptación o exigencia de un incentivo para realizar una acción ilícita, antiética o que supone abuso de confianza o poder para beneficio propio o de un tercero. Los incentivos pueden consistir en regalos, préstamos, comisiones, pagos de facilitación, hospitalidades indebidas, recompensas u otras ventajas (impuestos, servicios, donaciones, etc.) Fuente: Transparencia Internacional - Guía de lenguaje claro sobre la lucha contra la corrupción.

Gráfico 4. Página web – Formulario – Pregunta 2

- Pregunta 3. ¿Conoce quiénes estarían involucrados?

Puede agregar uno o varios involucrados haciendo clic en el botón "Agregar". Si usted conoce los nombres, apellidos, la empresa con la que mantiene vínculo el involucrado, o el cargo que desempeña en ésta, puede proporcionarlos en esta pregunta.

3. ¿Conoce quiénes estarían involucrados? *

☒ Sí, deseo reportarlos
☐ No, desconozco quienes son

Agregar Guardar

Hacer click en la opción "guardar" para almacenar los datos agregados.

Nombres	Apellidos	Empresa	Cargo	Apodo / Seudónimo

Gráfico 5. Página web – Formulario – Pregunta 3

Una vez ingresados todos los involucrados debe hacer clic en el botón "Guardar" y luego "Aceptar" para registrar la información proporcionada.

3. ¿Conoce quiénes estarían involucrados? *

coris.plataformadeintegridad.com dice
 Involucrados agregados exitosamente

☒ Sí, deseo reportarlos
☐ No, desconozco quienes son

Agregar **Guardar** **Aceptar**

Hacer click en la opción "guardar" para almacenar los datos agregados.

Nombres	Apellidos	Empresa	Cargo	Apodo / Seudónimo	
prueba	prueba				Eliminar

Gráfico 6. Página web – Formulario – Pregunta 3 "Guardar datos de involucrados"

- Pregunta 4. Indique donde ocurrió

Seleccionar la empresa y la agencia en donde han sucedido los hechos que desea denunciar.

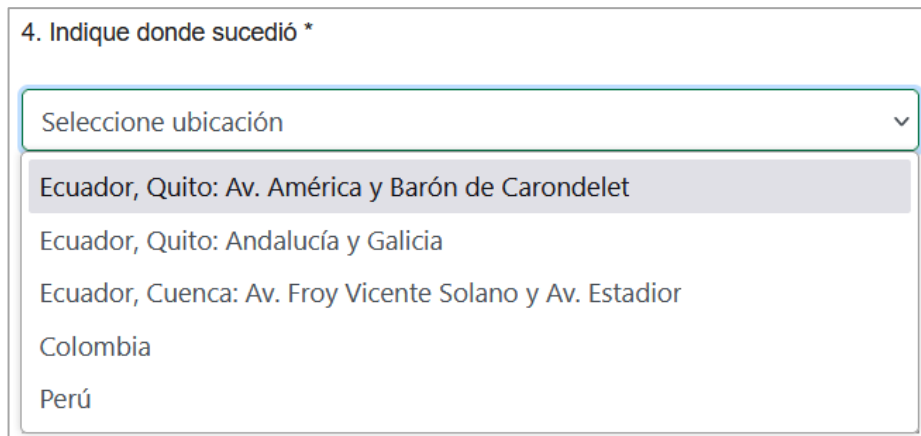


Gráfico 7. Página web – Formulario – Pregunta 4

- Pregunta 5. Indique cuándo ocurrió

Indique la fecha de ocurrencia del hecho reportado. De no conocer una fecha exacta, puede proporcionar una fecha aproximada. Si desconoce cuando ocurrió haga clic en el botón "Si desconoce cuándo ocurrió, indique una fecha referencial, caso contrario puede dar click aquí".

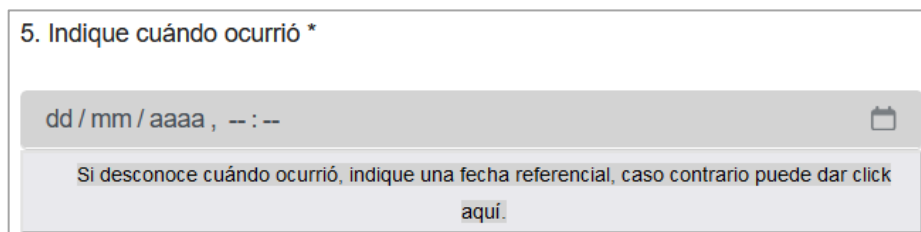


Gráfico 8. Página web – Formulario – Pregunta 5

- Pregunta 6. Describa el hecho con el mayor detalle posible

Proporcione toda información posible sobre el hecho que desea denunciar.

6. Describa el hecho con el mayor detalle posible *

Ingrese los caracteres para continuar * pyrjph

Después de hacer click en el botón "Grabar y enviar", guarde el número de ticket que aparecerá en la ventana emergente.

Grabar y enviar

Gráfico 9. Página web – Formulario – Pregunta 6

Una vez completada la información de la denuncia, debe ingresar los caracteres solicitados y hacer clic en el botón "Grabar y enviar".

Se generará y descargará automáticamente un archivo en formato PDF con el número de ticket que debe guardar para agregar evidencia (ver numeral 6.1) o verificar el estado de su denuncia (ver numeral 7).

La información proporcionada se grabó exitosamente

Su número de ticket es:

112024

Recuerde guardar este número de ticket para agregar evidencia disponible, así como verificar qué acciones se han tomado con respecto al hecho reportado.

Copiar ticket y agregar evidencia

Volver a inicio

Gráfico 10. Página web – Formulario – Generación de Número de Ticket

3.2 Central telefónica – Llamada.

Puede reportar su denuncia marcando el número **02-6002158** opción 1 para ser atendido por los especialistas de CPA Consultores.

También puede realizar su denuncia a través de Skype, para lo cual debe ingresar a la página principal del Portal de Integridad y hacer clic en el ícono de teléfono.



Gráfico 11. Opción Central telefónica – Llamada

Al finalizar su llamada, se le asignará un número de ticket que debe guardar que debe guardar para agregar evidencia (*ver numeral 6.2*) o verificar el estado de su denuncia (*ver numeral 7*).

3.3 Central telefónica – Buzón de mensajes de voz.

Si no desea conversar con los especialistas de CPA Consultores o realiza la llamada fuera del horario de atención, puede dejar un mensaje de voz reportando los hechos que desea denunciar para lo cual debe marcar al número **02-6002158**, opción 2.



Gráfico 12. Opción Central telefónica – Buzón de mensajes de voz

3.4 Correo electrónico.

Puede enviar un correo electrónico con toda la información que disponga a: **denuncias.coris@plataformadeintegridad.com**.



Gráfico 13. Opción Correo electrónico

Después de enviar el correo electrónico recibirá una respuesta con un número de ticket, el cual debe guardar para agregar evidencia (*ver numeral 6.2*) o verificar el estado de su denuncia (*ver numeral 7*).

3.5 WhatsApp.

Puede reportar su denuncia al número **(+593) 984 380 110**. Los especialistas de CPA Consultores recibirán sus mensajes de texto, mensajes de voz y archivos electrónicos que desee compartir.

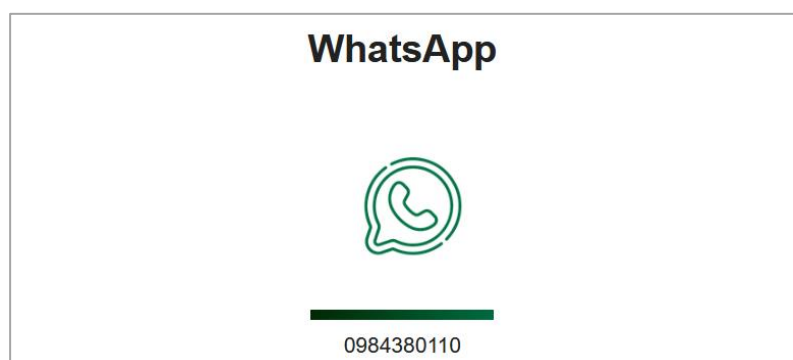


Gráfico 14. Opción WhatsApp

Al finalizar su denuncia, recibirá un número de ticket que debe guardar para agregar evidencia (*ver numeral 6.2*) o verificar el estado de su denuncia (*ver numeral 7*).

3.6 Entrevista personal.

Puede reportar su denuncia de forma presencial o virtual solicitando una entrevista con los especialistas de CPA Consultores. Para agendar la fecha, hora y lugar, envíe una solicitud al correo electrónico **denuncias.coris@plataformadeintegridad.com** o un mensaje de WhatsApp al número **(+593) 984 380 110**.

Entrevista personal



Si desea ser atendido por un consultor de CPA Consultores | Robalino puede solicitar una cita de lunes a viernes de 8:30 a 17:00, previa cita al

Correo electrónico: denuncia.coris@plataformadeintegridad.com
WhatsApp: 0984380110

Gráfico 15. Opción Entrevista personal

Al finalizar la entrevista personal, se le entregará un número de ticket que debe guardar para agregar evidencia (*ver numeral 6.2*) o verificar el estado de su denuncia (*ver numeral 7*).

3.7 Casilla postal.

Puede reportar su denuncia con un escrito y con la documentación que tenga disponible enviándola a la siguiente casilla:

- Atención a: Compliance CPA.
- Referencia: Portal de Integridad Coris.
- Guayaquil: Av. 9 de Octubre N° 100 y Malecón Simón Bolívar, Edificio La Previsora, Piso 27, Oficina 2703.
- Quito: Av.12 de Octubre N° 26-48 y Lincoln, Edificio Mirage, Piso 16.

Casilla postal



Envíe su reporte a las oficinas de CPA Consultores | Robalino con atención a:
Compliance CPA

Referencia: PORTAL DE INTEGRIDAD CORIS

Quito: Av.12 de Octubre N° 26-48 y Lincoln.

Edificio Mirage, Piso 16.

Guayaquil: Av. 9 de Octubre N° 100 y Malecón Simón Bolívar.

Edificio La Previsora, Piso 27, Oficina 2703.

Gráfico 16. Opción Casilla postal



Toda la documentación será recibida por los especialistas de CPA Consultores quienes luego de analizarla elaboran un reporte y lo envían a la persona responsable de la Compañía, que ha sido previamente designada y autorizada.

4. ¿Qué tipo de hechos debo denunciar?

A través del Portal de Integridad de la Compañía podrá denunciar potenciales hechos irregulares que involucren a colaboradores, proveedores o terceros en general vinculados a la Compañía.

El Portal de Integridad no debe ser usado para reportar aquellas situaciones que no correspondan a los hechos irregulares que se detallan a continuación:

- | | |
|--|--|
| ▪ Discriminación | ▪ Abusos por conflictos de Intereses y tráfico de influencias |
| ▪ Acoso laboral | ▪ Mal uso de los bienes |
| ▪ Acoso sexual laboral | ▪ Fraude de financiero, tributario y lavado de activos |
| ▪ Violencia contra la mujer y el hombre en el ámbito laboral | ▪ Delitos contra el ambiente |
| ▪ Desigualdad de trato y oportunidades en el ámbito laboral | ▪ Divulgación y Utilización de Información Confidencial de la Compañía |
| ▪ Vulneración de Derechos Laborales | ▪ Divulgación de datos personales |
| ▪ Violaciones al Código de Ética Empresarial y Reglamento Interno de Trabajo | ▪ Delitos Informáticos |
| ▪ Corrupción, regalos u hospitalidades | ▪ Defensa de la competencia y/o competencia desleal |
| | ▪ Engaño al cliente o usuario |

5. ¿Qué información debo incluir en mi denuncia?

Se recomienda que los hechos a reportar detallen la mayor cantidad de información que se disponga, de tal manera que facilite a CPA Consultores la revisión y análisis de la situación reportada, por lo que sugerimos incluir, de conocer, los siguientes datos:

- Nombres, apellidos, de la(s) persona(s) que podrían estar involucradas.
- Fecha, lugar, testigos de ser el caso, hechos, entre otros.
- Evidencia o elementos probatorios que sustenten la denuncia tales como fotos, mensajes, videos, audios, documentos, entre otros.

Al momento de realizar la denuncia, recomendamos considerar lo siguiente:

- Explicar con claridad y en orden cronológico los hechos. Puede volver a leer o escuchar la información que usted proporciona para confirmar si el contexto se entiende y expresa lo que usted está denunciando.

- Incluir todos los detalles y datos concretos que se conozcan (montos, fechas, personas, proveedores, características, productos, entre otros).
- Mientras más información válida y verificable se proporcione, mayor es la probabilidad de que la denuncia sea procesada.
- De ser factible y si está de acuerdo, proporcionar algún dato de contacto que posteriormente permita comunicar al denunciante para obtener mayor detalle, precisiones o complementar la denuncia que realizó.

6. ¿Cómo puedo agregar evidencia de mi denuncia?

Se puede agregar evidencia a la denuncia con el número de ticket que se generó al momento de realizar la denuncia desde:

- Página Web – Formulario.
- Correo electrónico.
- WhatsApp.
- Entrevista personal.

La carga de la(s) evidencia(s) podrá ser realizada como sigue:

6.1 Inmediatamente después de reportar la denuncia por la Página web – Formulario:

Para agregar evidencia luego de realizar la denuncia a través de la opción Página Web – Formulario deberá hacer clic en la opción “Copiar Ticket y agregar evidencia”.

The screenshot displays a web interface with a white background and a thin grey border. At the top, a bold black heading reads "La información proporcionada se grabó exitosamente". Below this, a dark green rectangular box contains the text "Su número de ticket es:" in white, followed by the number "112024" in white. Underneath the green box, a light grey rectangular box contains the text "Recuerde guardar este número de ticket para agregar evidencia disponible, así como verificar qué acciones se han tomado con respecto al hecho reportado." in black. At the bottom of the interface, there are two buttons: a green button with a black border that says "Copiar ticket y agregar evidencia" and a white button with a grey border that says "Volver a inicio".

Gráfico 6. Página web – Formulario – Generación de Número de Ticket



Para agregar la(s) evidencia(s) debe hacer clic en el botón “Agregar” del campo “Evidencia Digital”.

Agregar evidencia digital o consultar el estado del hecho reportado

Número de ticket: Ingrese los caracteres: 870vn6

Fecha de Registro	Estado	Evidencia digital	Resolución
8/12/2024 6:42:46 PM	Enviado	Agregar	Consultar

Gráfico 18. Opción Agregar evidencia digital

Hacer clic en la opción “Seleccionar archivo”. En el campo “Breve descripción del archivo” indique un breve detalle o descripción de la evidencia proporcionada. A continuación, ingrese los caracteres solicitados y haga clic en “Subir archivo”.

Agregar Evidencia Digital

Número de Ticket: 11202

A través de esta opción cargue la evidencia digital que disponga para sustentar el hecho reportado.

Si cuenta con evidencia física, coordine su entrega mediante el correo electrónico denuncias.coris@platafomadeintegridad.com indicando el número de ticket asignado.

Ingrese los caracteres para continuar 9mxhde

Gráfico 19. Agregar evidencia

6.2 En cualquier momento si obtuvo nueva evidencia para la denuncia.

Agregar la(s) evidencia(s) a través de la opción “Consulte y complemente su denuncia” ubicada en la pantalla de inicio del Portal de Integridad.

Consulte y complemente su denuncia

Agregar evidencia digital o consultar estado del hecho reportado

Gráfico 20. Opción Página web – Consulte y complemente su denuncia

Ingresa el número de ticket y haz clic en el botón "Buscar" para visualizar la denuncia.

Para agregar la(s) evidencia(s) debe hacer clic en el botón "Agregar" del campo "Evidencia Digital".

Agregar evidencia digital o consultar el estado del hecho reportado

Número de ticket: Ingrese los caracteres: 870vn6

Fecha de Registro	Estado	Evidencia digital	Resolución
8/12/2024 6:42:46 PM	Enviado	Agregar	Consultar

Gráfico 21. Agregar evidencia digital o consultar estado del hecho reportado

Hacer clic en la opción "Seleccionar archivo". En el campo "Breve descripción del archivo" indique un breve detalle o descripción de la evidencia proporcionada. A continuación, ingrese los caracteres solicitados y haga clic en "Subir archivo".

Agregar Evidencia Digital

Número de Ticket: 1120

A través de esta opción cargue la evidencia digital que disponga para sustentar el hecho reportado.

Si cuenta con evidencia física, coordine su entrega mediante el correo electrónico denuncias.coris@platafomadeintegridad.com indicando el número de ticket asignado.

Ingrese los caracteres para continuar 9mxhde

Gráfico 22. Agregar evidencia

7. ¿Cómo puedo hacer seguimiento de mi denuncia?

Consultar la denuncia a través de la opción "Consulte y complemente su denuncia" ubicada en la pantalla de inicio del Portal de Integridad.



Gráfico 23. Opción Página web – Consulte y complemente su denuncia

Ingresar el número de ticket y hacer clic en el botón “Buscar” para visualizar la denuncia. Encontrará la denuncia que reportó, el estado y la resolución de esta.

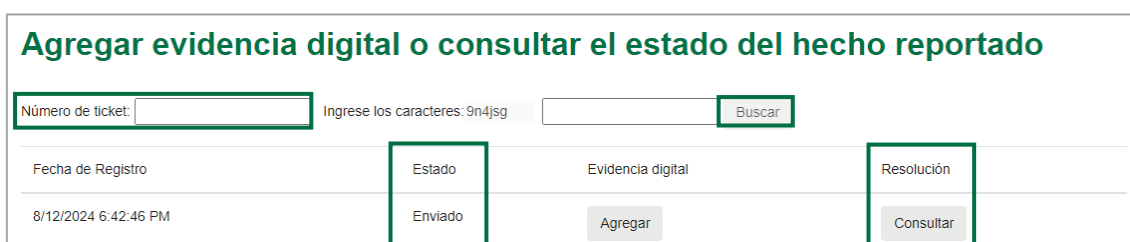


Gráfico 24. Agregar evidencia

Según la etapa en la que se encuentre la denuncia, los estados podrán ser los siguientes:

- Enviada: indica que CPA Consultores ha recibido la denuncia para proceder a realizar el análisis correspondiente.
- En proceso: indica que CPA Consultores entregó la denuncia a la Compañía y es quien se encarga del análisis.
- Finalizada: indica que la Compañía ha finalizado el análisis interno y la da por concluida.

8. ¿Puedo hacer una denuncia por medio de mi teléfono móvil?

Sí. Las herramientas del Portal de Integridad de Coris han sido configuradas para que se pueda realizar el reporte de potenciales irregularidades a través de su computador o teléfono móvil, resguardando el proceso confidencial y el anonimato

9. ¿Qué hacer si se trata de una emergencia?

El Portal de Integridad no está habilitado para el reporte de eventos que representen una amenaza inmediata a la vida o propiedad. Los reportes enviados por cualquiera de los medios habilitados pueden no recibir una respuesta inmediata. Si necesita asistencia de emergencia, póngase en contacto con las autoridades pertinentes.

IV. SEGURIDAD Y CONFIABILIDAD DE LAS DENUNCIAS

1. ¿Quién tiene acceso a las denuncias?

Las denuncias realizadas a través de las herramientas del Portal de Integridad serán almacenadas en los servidores de CPA Consultores | Robalino. El responsable designado de la Compañía que tenga acceso a la información del Portal de Integridad, serán únicamente quién esté autorizado a evaluar la denuncia.

CPA Consultores se encuentra certificado bajo la norma ISO 27001 – Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, asegurándole la máxima confidencialidad e integridad de los datos y de la información proporcionada en la denuncia.

2. Me preocupa que la información personal que incluyo en la denuncia finalmente revele mi identidad.

El Portal de Integridad de la Compañía está diseñado para proteger su anonimato, y si así lo desea, usted como parte denunciante tiene total apertura de no compartir sus datos de contacto o información que revele su identidad.

3. ¿Qué pasa si quiero ser identificado con la información que incluyo en mi denuncia?

Si lo desea, puede identificarse al momento de realizar su denuncia o proporcionar detalles que permitan contactarlo.



CPA
CONSULTORES

ROBALINO



<https://www.robalinolaw.com/>



CPA Consultores | Robalino



Robalino Abogados



@robalinoabogados



@robalinolaw

