

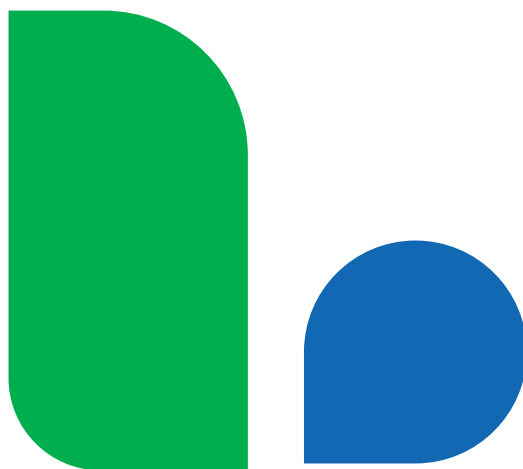
Guía de orientación

Canal de Denuncias



Guía de orientación

Esta guía está diseñada para que conozcas un poco más sobre el canal de denuncias e **instruirte sobre cómo y cuándo hacer una denuncia.**



Índice

- ¿Qué es el Canal de Denuncias? 3
- ¿Cuáles son las faltas de conducta que deben denunciarse? 4
- ¿Qué es lo que no aborda el Canal de Denuncias?..... 4
- ¿Debo denunciarlo? 5
- ¿Cómo presentar tu denuncia? 6
- ¿Cómo denunciar? 7
- ¿Puedo ser identificado? 9
- ¿Cuál es el flujo de la queja? 10
- ¿Cómo seguir el progreso del informe? 11
- Medidas disciplinarias 12
- Para más información 12

¿Qué es el Canal de Denuncias?

El canal de denuncias es el **medio de comunicación destinado a recibir denuncias de mala conducta**, que puedan violar las directrices del Código de Conducta, las políticas y normas internas, o cualquier legislación aplicable.



Si tienes alguna duda, accede al Código de Conducta, utilizando el Código QR que aparece aquí

¿Cuáles son las faltas de conducta que deben denunciarse?

- Corrupción, fraude o soborno;
- Intimidación o acoso sexual;
- Discriminación o prácticas abusivas;
- Fuga o uso indebido de la información;
- Conflictos de intereses;
- Incumplimiento de las políticas internas y/o leyes generales;
- Competencia desleal;
- Divulgación de asuntos confidenciales;
- Maltrato animal;
- Otros aspectos relevantes que de alguna manera estén en desacuerdo con los valores y la conducta que se espera de Ourofino.

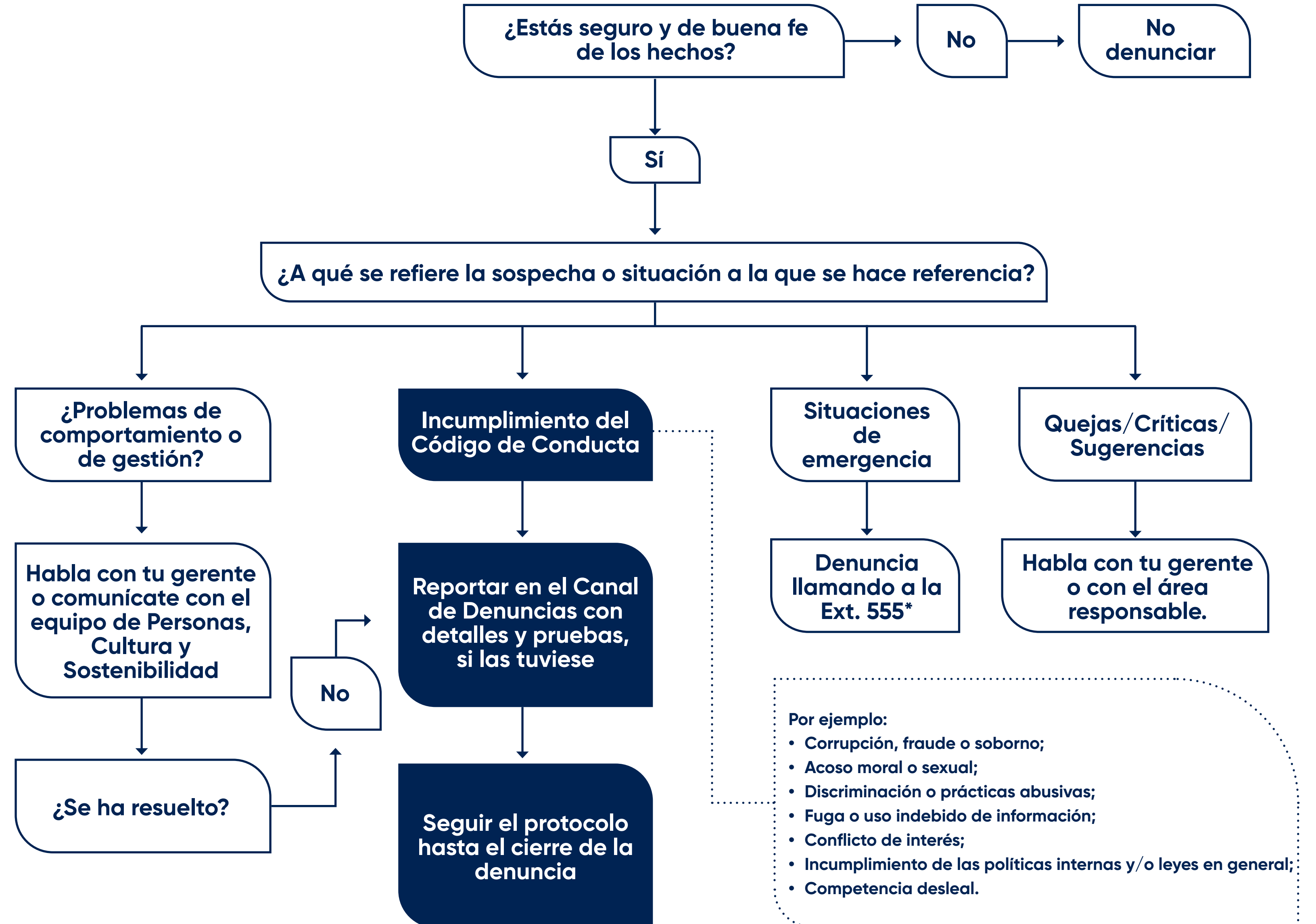
¿Qué es lo que no aborda el Canal de Denuncias?

Casos de quejas, felicitaciones, solicitudes y otras cuestiones NO relacionadas con el incumplimiento de las directrices del Código de Conducta.

Si tienes alguna duda, ponte en contacto con el área de GRC & Auditoría Interna a través del correo electrónico: grc@ourofino.com

¿Debo denunciarlo?

Si tienes dudas sobre si debes o no generar una denuncia, te recomendamos que te detengas a reflexionar utilizando el esquema sugerido a continuación:



¿Cómo presentar tu denuncia?

La denuncia debe realizarse a través del canal de denuncias que está disponible las 24 horas del día, en portugués y español.

La denuncia debe realizarse a través de los siguientes contactos:

- ☎ 0800 517 0045 (Brasil)
- 🌐 www.contatoseguro.com.br/ourofinosaudeanimal
- ✉ ourofinosaudeanimal@contatoseguro.com.br
- 📱 Aplicación de Contacto Seguro

Contacto Seguro se encarga de recibir las denuncias. Es una empresa independiente y totalmente imparcial que garantiza el secreto y la confidencialidad de sus denuncias.

¿Cómo denunciar?

Proporciona la mayor cantidad de información posible.

Presta atención a responder las preguntas:

¿Qué? Hecho que estás informando

¿Quién? Nombre de los implicados en la denuncia

¿Cómo? Sabes cómo ocurrieron los hechos y tienes pruebas

¿Cuándo? Fecha en que ocurrieron los hechos

¿Dónde? Lugar en el que se produjo

Toda esta información es esencial para una mejor comprensión de lo sucedido que permita realizar las investigaciones necesarias.

Por eso es importante que describas el problema/situación con claridad, así como que incluyas siempre que sea posible, pruebas como: imágenes, documentos, fechas o cualquier información relevante que pueda contribuir al problema/situación.

La información completa contribuirá a la realización de las investigaciones adecuadas.

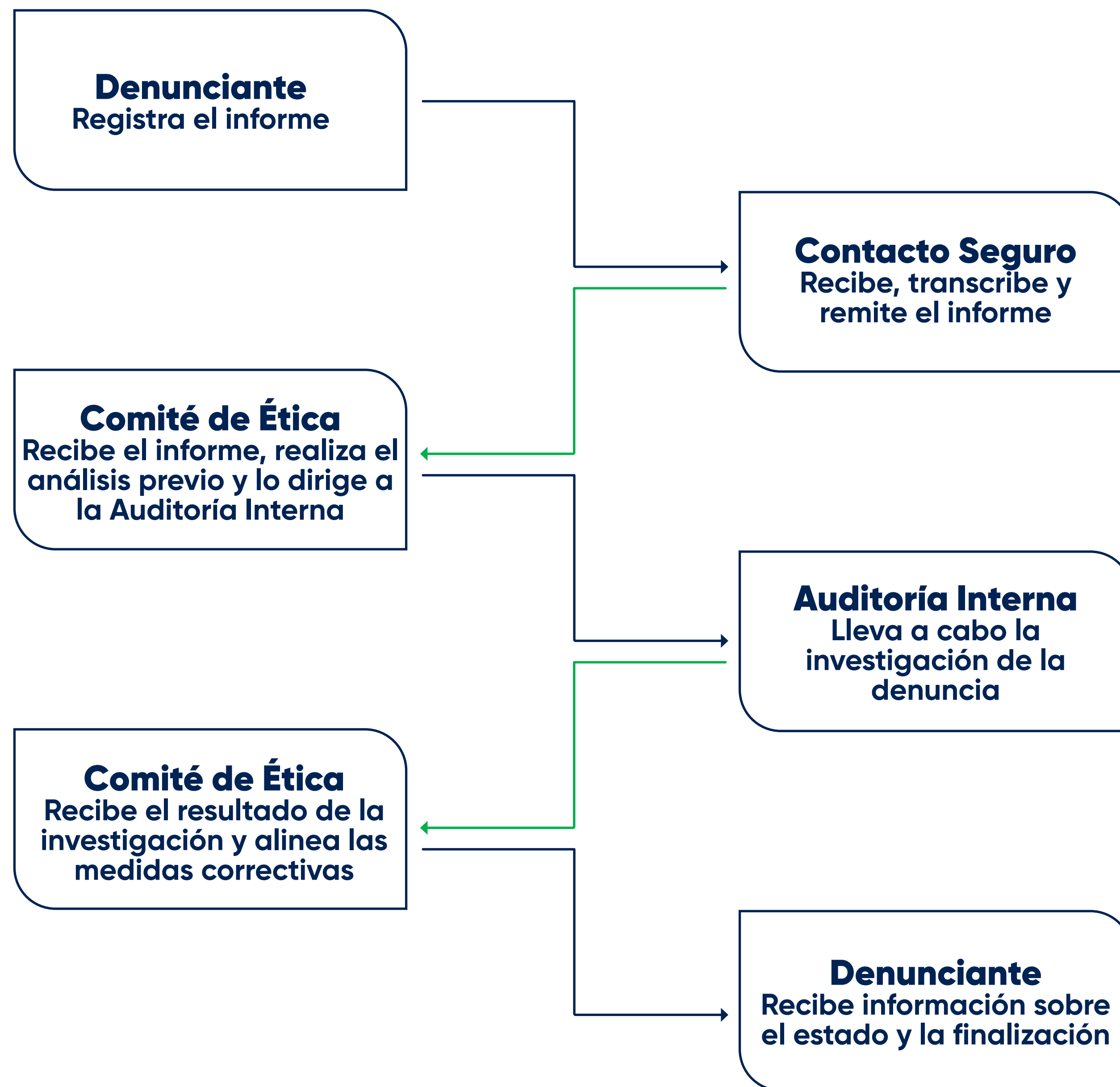
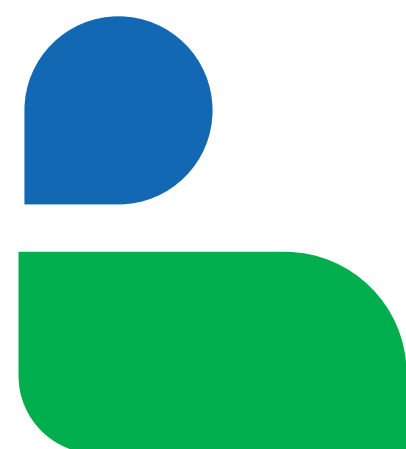
**Sin suficiente información,
no podemos generar un
seguimiento y apoyo.**

¿Puedo ser identificado?

¡No! Tu contacto con el canal se realiza a través de una empresa independiente, totalmente imparcial y con un servicio especializado para obtener la máxima información sobre el caso, sin comprometer tu anonimato.

No se tolerarán represalias ni castigos contra los individuos que presenten denuncias de buena fe.

¿Cuál es el flujo de la queja?



¿Cómo seguir el progreso del informe?

Después de realizar la denuncia, Contacto Seguro proporciona un número de protocolo que debes guardar, ya que servirá para el seguimiento del estado del informe hasta su finalización y/o para complementar la información. El seguimiento debe realizarse a través de la página Web de Contacto Seguro.

De acuerdo con el procedimiento interno, si se solicita información adicional y no hay respuesta en un plazo de 10 días, el informe puede cerrarse por falta de información necesaria para la investigación.

Medidas disciplinarias

Las medidas disciplinarias se aplicarán según lo deliberado por el Comité de Ética y de acuerdo con el Estándar Interno de Medidas Disciplinarias.

Para más información

Contacta al equipo de GRC por correo electrónico: grc@ourofino.com

