

Acerca de la Línea de Ayuda de Ética

¿Qué es la Línea de Ayuda de Ética?

La Línea de Ayuda de Ética es una herramienta de denuncias integral y confidencial desarrollada por i-Sight que ayuda a denunciar inquietudes y gestionar casos de cumplimiento y otras investigaciones.

¿Por qué necesitamos un sistema como la Línea de Ayuda de Ética?

- Consideramos que nuestros empleados y nuestra reputación de integridad se encuentran entre nuestros activos más importantes en Nokia. Al crear canales abiertos para la comunicación y la denuncia de inquietudes, podemos promover una cultura de integridad y un entorno de trabajo positivo.
- Las empresas que cotizan en bolsa generalmente están obligadas por ley a contar con un canal de denuncias anónimo para identificar inquietudes sobre el fraude contable y de auditoría, entre otras inquietudes de cumplimiento.
- Un sistema de denuncias efectivo reforzará nuestros demás esfuerzos por fomentar una cultura de integridad y toma de decisiones éticas.

Denuncias: información general

¿Puedo denunciar mediante Internet o por llamada de teléfono?

Sí. Con la Línea de Ayuda de Ética, puede presentar una denuncia confidencial y anónima por teléfono o Internet.

¿Qué tipo de situaciones debo denunciar?

La Línea de Ayuda de Ética está diseñada para que los empleados denuncien cualquier violación de nuestro Código de Conducta, políticas, procedimientos operativos estándar (Standard Operating Procedure, SOP) u otras inquietudes que puedan tener o para que reciban la orientación que puedan necesitar.

Si veo una violación, ¿no debería simplemente denunciarla a mi gerente, a Seguridad o a la organización de Personal y dejar que se enfrenten a ella?

Cuando observe algún comportamiento que usted considere que viola nuestro código de conducta, debe denunciarlo. Lo ideal es que plantee cualquier inquietud a su gerente directo u otro miembro de nuestro equipo de gerencia. Sin embargo, reconocemos que puede haber circunstancias en las que no se sienta cómodo informando el problema de la manera antes indicada. Es por esas circunstancias que nos hemos asociado con i-Sight. Preferimos que denuncie la inquietud en lugar de conservar la información para usted. La Línea de Ayuda de Ética brinda la posibilidad de denunciar inquietudes de forma anónima.

¿Por qué debo informar lo que sé? ¿Qué tengo yo que ver con esto?

Informar preocupaciones sobre posibles inquietudes de ética y cumplimiento no solo es lo correcto, sino que también es lo que exige nuestro Código de Conducta. Reportar sus inquietudes también ayuda a proteger la reputación de Nokia como empresa ética. Una conducta indebida corporativa puede poner en riesgo la subsistencia de toda una empresa.

¿La gerencia realmente quiere que denuncie?

Sí, eso es lo que queremos. Usted es testigo de lo que sucede a diario en nuestra empresa, tanto de lo bueno como de lo malo. Es posible que tenga conocimiento sobre el inicio de una actividad que puede ser motivo de preocupación. Sus denuncias pueden minimizar el posible impacto negativo en la empresa y en nuestra gente. Además, hacer aportes positivos puede ayudar a identificar problemas cuya atención probablemente llevará a mejorar la cultura y el desempeño de la empresa.

¿A dónde van estas denuncias? ¿Quién puede acceder a ellas?

Las denuncias se ingresan directamente en el servidor seguro de la Línea de Ayuda de Ética para evitar cualquier posible violación de los sistemas de seguridad. La Línea de Ayuda de Ética pone estas denuncias a disposición solo de personas específicas dentro de la empresa que estén a cargo de evaluar e investigar (cuando corresponda) la denuncia, en función del tipo de violación y el lugar del incidente. Cada uno de estos destinatarios de denuncias ha recibido capacitación para mantener estas denuncias bajo la máxima confidencialidad.

¿Este sistema no es simplemente un medio para que alguien me vigile?

El sistema de la Línea de Ayuda de Ética está concebido con el propósito de ser un aspecto positivo de nuestra filosofía general y nos permite garantizar un lugar de trabajo seguro y ético. Se le alienta a que busque orientación sobre dilemas éticos, proporcione sugerencias positivas o comunique una inquietud. Hemos elegido cuidadosamente la mejor herramienta de presentación de denuncias para cumplir con nuestras obligaciones de cumplimiento y, al mismo tiempo, mantener un entorno de denuncias positivo.

Denuncias sobre seguridad y confidencialidad

¿Es cierto que cualquier denuncia que envíe desde una computadora de la empresa genera un registro del servidor que muestra cada sitio web con el que se conecta mi PC y no me identificará como el creador de una denuncia?

La Línea de Ayuda de Ética no genera ni mantiene ningún registro de conexión interno con direcciones IP, por lo que no hay información disponible que vincule su PC con la Línea de Ayuda de Ética. Sin embargo, si no se siente cómodo haciendo una denuncia en su PC del trabajo, tiene la opción de usar una PC de fuera de nuestro entorno de trabajo (como una ubicada en un cibercafé, en la casa de un amigo, etc.) a través del sitio web seguro de la Línea de Ayuda de Ética.

¿Puedo presentar una denuncia desde casa y seguir siendo anónimo?

Una denuncia desde su casa, desde la computadora de un vecino o cualquier otro portal de Internet seguirá siendo segura y anónima. El sistema de la Línea de Ayuda de Ética elimina y no mantiene las direcciones de Internet, lo cual permite mantener el completo anonimato del denunciante.

Me preocupa que la información que proporcione a la Línea de Ayuda de Ética a la larga revele mi identidad. ¿Cómo me pueden asegurar que eso no sucederá?

El sistema de la Línea de Ayuda de Ética está diseñado para proteger su anonimato. Sin embargo, si desea permanecer anónimo, usted, como parte denunciante, debe asegurarse de que el cuerpo de la denuncia no revele su identidad por accidente. Por ejemplo, evite dar información como "Desde mi cubículo junto a Jan Smith..." o "En mis 33 años...".

¿La línea telefónica gratuita también es confidencial y anónima?

Sí. Se le pedirá que proporcione la misma información que proporcionaría en una denuncia en Internet y un entrevistador escribirá sus respuestas en el sitio web de la Línea de Ayuda de Ética. Estas denuncias tienen las mismas medidas de seguridad y confidencialidad que se les aplican durante la entrega.

¿Qué sucede si deseo que se me identifique con mi denuncia?

Hay una sección en la denuncia para identificarse si así lo desea.

Consejos y prácticas recomendadas

Tengo conocimiento de que algunas personas están involucradas en conductas poco éticas, pero esto no me concierne. ¿Por qué debería molestarme en denunciarlo?

Nuestra empresa ha asumido con altura el compromiso de promover el comportamiento ético. Toda conducta poco ética, en cualquier nivel, perjudica en última instancia a la empresa y a todos los empleados, incluido usted. Basta con echar un vistazo a lo que sucedió en los escándalos corporativos recientes para ver los efectos desastrosos que una falla aparentemente inofensiva en la ética puede tener en una empresa que, de no ser por dicho incidente, sería saludable. Por lo tanto, si conoce de algún incidente de conducta indebida o violación de la ética, es su obligación denunciarlo en virtud de nuestro Código de Conducta.

No estoy seguro de si lo que he observado u oído es una violación de las políticas de la empresa, o si implica una conducta poco ética, pero simplemente no me parece correcto. ¿Qué debo hacer?

Presente una denuncia. La Línea de Ayuda de Ética puede ayudarle a preparar y presentar su denuncia para que esta se pueda comprender correctamente. Preferimos que denuncie una situación que resulta ser inofensiva en lugar de pasar por alto el posible comportamiento poco ético porque no estaba seguro.

¿Qué sucede si mi jefe u otros gerentes están involucrados en una violación? ¿No recibirán la denuncia y comenzarán un encubrimiento?

El sistema de la Línea de Ayuda de Ética y la distribución de denuncias están diseñados para que las partes implicadas no sean notificadas ni se les otorgue acceso a denuncias en las que hayan sido nombradas.

¿Qué sucede si recuerdo algo importante sobre el incidente después de presentar la denuncia? ¿O qué sucede si la empresa tiene más preguntas para mí con respecto a mi denuncia?

Cuando presente una denuncia en el sitio web de la Línea de Ayuda de Ética o a través del Centro de Llamadas de la Línea de Ayuda de Ética, recibirá una clave de denuncia única y se le pedirá que elija una contraseña. Puede volver al sistema de la Línea de Ayuda de Ética nuevamente por Internet o por teléfono y acceder a la denuncia original para agregar más detalles o responder preguntas planteadas por un representante de la empresa y agregar más información que ayudará a resolver cuestiones abiertas. Le sugerimos encarecidamente que regrese al sitio en el tiempo especificado para responder las preguntas de la empresa. Usted y la empresa ahora han entablado un diálogo en el que las situaciones no solo se identifican, sino que también se pueden resolver, sin importar cuán complejas sean. Aún durante esta etapa de proceso de diálogo se desconoce la identidad de un denunciante anónimo.

¿Estos seguimientos de las denuncias son tan seguros como el primero?

Todas las correspondencias de la Línea de Ayuda de Ética se mantienen bajo la misma estricta confidencialidad que la denuncia inicial, y continúan bajo el paraguas del anonimato.

¿Puedo presentar una denuncia si no tengo acceso a Internet?

Puede presentar una denuncia a la Línea de Ayuda de Ética desde cualquier dispositivo que pueda acceder a Internet. Puede presentarla desde cualquier lugar donde pueda acceder a Internet. Muchos lugares públicos, incluida la biblioteca pública, tienen computadoras con Internet. Si no tiene acceso a estos medios o no se siente cómodo usándolos, puede llamar a la línea directa gratuita de la Línea de Ayuda de Ética, que está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.