



# Manual del Denunciante

Línea Ética

Compañía Mega S.A.

## ÍNDICE

<b>1. Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Canales de denuncias .....</b>	<b>3</b>
a. Línea Telefónica gratuita: 0800-34-LINEA (54632) .....	3
b. Entrevista Personal: .....	4
c. Correo Electrónico: .....	4
d. Correo Postal: .....	5
e. Plataforma Web: .....	5
<b>i. Ingreso de denuncias: .....</b>	<b>5</b>
<b>ii. Estado de denuncia: .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Preguntas frecuentes .....</b>	<b>9</b>

## 1. Introducción

MEGA pone a disposición de sus colaboradores la “Línea Ética”, un conjunto de canales de comunicación para que sus empleados, clientes, y proveedores puedan reportar de manera anónima, confidencial y segura posibles incumplimientos tales como: Fraudes, corrupción, acoso, entre otros.

Debido al compromiso de confidencialidad y transparencia asumido por MEGA, la solución es administrada por la firma BDO ARGENTINA, cuyo staff de profesionales totalmente independientes de la dirección de MEGA, son los responsables de registrar, revisar e informar las denuncias al Comité de Ética, garantizando de esta manera la confidencialidad de los denunciantes y la transparencia de la herramienta de denuncias y el proceso de investigación.

## 2. Canales de denuncias

MEGA a través de la firma BDO Argentina, ofrece un total de 5 canales de comunicación que a continuación se detallan:

### a. Línea Telefónica gratuita: 0800-34-LINEA (54632)

La misma se encuentra habilitada las 24 horas, los 365 días del año a través de una solución mixta integrada por operadores telefónicos disponibles en el horario de 09:00 a 18:00 horas, y un contestador automático fuera de dicho horario. Las llamadas pueden ser realizadas de forma absolutamente gratuita desde todo el país.

La atención de la llamada sigue un protocolo estructurado, el cual lo guiará y ayudará durante el proceso para que las denuncias realizadas incluyan la información clave para facilitar las investigaciones posteriores. Asimismo, los operadores le otorgarán al momento de registrar su denuncia, un código único de identificación de la misma, el cual le permitirá consultar el estado de la denuncia en la plataforma web, como así también realizar nuevos comentarios si así lo desea, a través de cualquiera de los canales de comunicación disponibles.

#### **b. Entrevista Personal:**

Deberá solicitar una cita con los operadores de BDO Argentina a través de la línea telefónica 0800 o vía correo electrónico a fin de agendar una reunión con la debida anticipación.

Ud. Será recibido en un ambiente de total discreción dentro de las oficinas de BDO Argentina, ubicadas en Maipú 942, en la Ciudad de Buenos Aires.

En el proceso de atención de visitas, el operador registrará su denuncia, dejando como evidencia los hechos narrados por el denunciante, recepcionando la documentación que fuera presentada y generando el código de la denuncia para facilitar su trazabilidad.

El denunciante podrá elegir revelar su identidad al momento de hacer la denuncia, o denunciar de forma anónima.

#### **c. Correo Electrónico:**

Envíe su denuncia vía correo electrónico a la siguiente dirección: [Ciamega@bdolineaetica.com](mailto:Ciamega@bdolineaetica.com) con una síntesis de los hechos denunciados, y la documentación adjunta de corresponder.

Recomendamos que el relato de los hechos denunciados se estructure a partir de los siguientes interrogantes:

- ¿Qué ocurrió?
- ¿Cuándo ocurrió?
- ¿Dónde ocurrió? (provincia, localidad, oficina)
- ¿De qué forma ocurrió? (que métodos se utilizaron)
- ¿Por qué considera que ocurrió?
- ¿Quién cree que está involucrado?
- ¿Cuántas veces ocurrió? / ¿Aún persiste?
- ¿Se informó a la gerencia?
- ¿Existe alguna razón por la cual el hecho denunciado no debería ser informado a la gerencia superior o a la gerencia general?
- Si lo sabe, ¿cuál es el costo del hecho denunciado? (financiero, reputación, moral).

**d. Correo Postal:**

Envíe su denuncia en un sobre sellado a “Línea Ética MEGA”, Maipú 942 PB, C1006ACN Buenos Aires, Argentina.

**e. Plataforma Web:** [www.bdolineaetica.com/ciamega](http://www.bdolineaetica.com/ciamega)

El portal web permite la carga de denuncias tanto de forma anónima como identificándose, y su posterior seguimiento. La plataforma cuenta con un certificado de seguridad *Secure Socket Layer* (SSL), el cual garantiza la transmisión de datos entre el servidor y los denunciantes web, y en retroalimentación, de forma totalmente cifrada.

El panel cuenta con dos vistas principales:

**i. Ingreso de denuncias:**

La opción otorga acceso a un formulario parametrizado por MEGA el cual lo guiará a realizar su denuncia. En el podrá detallar los siguientes campos:

1. Categoría de la denuncia: Tipo de hecho que se desea reportar. Ej: Robo de bienes e inventario, falsificación de documentos y firmas, maltratos, etc.
2. Área: Departamento de la organización en la cual se observó el hecho.
3. Ubicación/Sucursal
4. Nombre de las personas denunciadas
5. Síntesis de los hechos denunciados

El relato de los hechos denunciados debe considerar los siguientes interrogantes para facilitar las acciones de investigación posteriores:

- ¿Qué ocurrió?
- ¿Cuándo ocurrió?
- ¿Dónde ocurrió? (provincia, localidad, oficina)
- ¿De qué forma ocurrió? (que métodos se utilizaron)
- ¿Por qué considera que ocurrió?
- ¿Quién cree que está involucrado?
- ¿Cuántas veces ocurrió? / ¿Aún persiste?
- ¿Se informó a la gerencia?
- ¿Existe alguna razón por la cual el hecho denunciado no debería ser informado a la gerencia superior o a la gerencia general?
- Si lo sabe, ¿cuál es el costo del hecho denunciado? (financiero, reputación, moral).

6. Archivos anexos

El formulario de denuncias permite adjuntar hasta 3 archivos de cualquier formato, con un peso de hasta 20 MB por cada uno. Es aconsejable utilizar compresores del tipo .ZIP previo a subir archivos electrónicos.

7. Datos de identificación (Opcionales)

Nota: Si usted opta por realizar su denuncia de manera anónima, puede seleccionar el casillero destinado a tal fin. Es aconsejable registrar un correo electrónico, de forma de que ud. pueda recibir las notificaciones que surjan de su denuncia emitida.

8. Emisión del código de trazabilidad de denuncia.

Finalizada la emisión de una nueva denuncia, usted visualizará en pantalla junto a la confirmación del registro, un código único de identificación alfanumérico. El mismo le permitirá consultar en futuras oportunidades las acciones efectuadas con su denuncia, como así también, el agregar información adicional y/o archivos adjuntos.

Nota: Si usted indicó su correo electrónico en el formulario de denuncias, aún para reportes realizados de manera anónima, el código único de identificación alfanumérico le será enviado a dicho buzón.



Imagen (1): Confirmación de recepción de denuncia.

## ii. Estado de denuncia:

Accediendo al botón del menú “Estado de denuncia” usted podrá consultar ingresando el código único de identificación, el estado de la misma (ya sea si se encuentra en proceso de investigación, resuelta, desestimada, entre otros) y consultas/requerimientos que pueda realizarle el investigador.

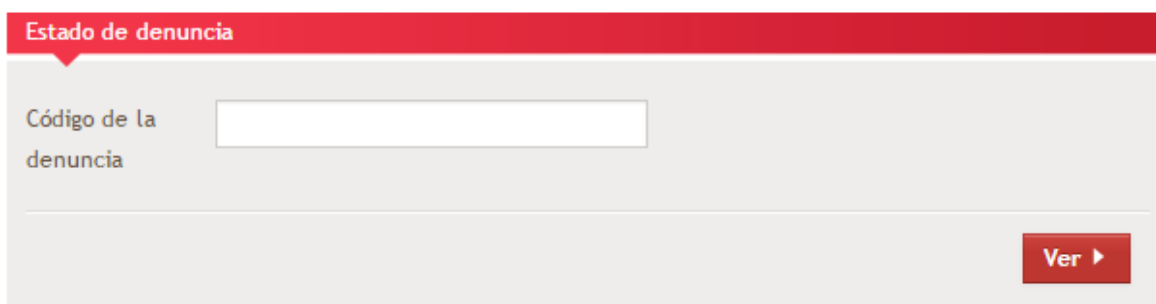


Imagen (2): Panel de seguimiento de denuncias.

La herramienta le permitirá añadir de forma ilimitada nuevos detalles si así lo desea, como así también la incorporación de archivos adjuntos.

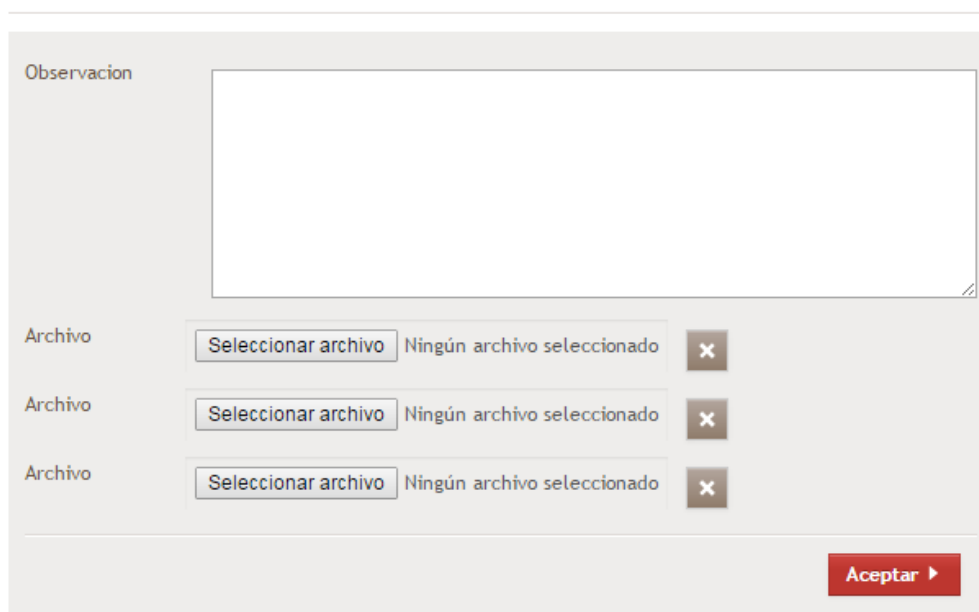


Imagen (4): Panel de agregado de información / Archivos anexos - Menú de seguimiento.



### **3. Preguntas frecuentes**

#### **¿Qué puedo esperar al momento de contactar a la Línea Ética de MEGA?**

Si usted es testigo de una situación que representa un posible o efectivo incumplimiento al Código de Ética de MEGA, nuestros especialistas trabajaran junto a usted para resolverla. Al momento de decidir contactarnos debe tener en cuenta que:

- Su preocupación será considerada seriamente.
- Será tratado dignamente y con respeto.
- No se requerirá que se identifique de forma obligatoria.
- Su reporte será resguardado, y podremos contactarlo durante la investigación.

#### **¿Qué denunciar?**

Toda conducta o sospecha de incumplimiento al Código de Ética y/o Políticas Internas de MEGA, que puedan involucrar, entre otras, sospecha de fraude, corrupción y cualquier otro delito semejante, así como incumplimientos éticos cometidos por parte de trabajadores, representantes, o cualquier otra persona o empresa relacionada con la organización.

#### **¿Son grabadas las llamadas telefónicas?**

No, las llamadas telefónicas no son grabadas a excepción de los mensajes recibidos en nuestro contestador telefónico, el cual comienza a funcionar cuando un oficial ético no se encuentra disponible. Los mensajes de voz luego de ser procesados eliminados por nuestro staff.

#### **Cuando me comunico telefónicamente con la Línea Ética, ¿Qué información me será requerida?**

La información que usted pueda proveer será de suma utilidad para realizar la investigación del caso, probar la veracidad del mismo, y tomar acciones concretas a partir de las conclusiones obtenidas.

Es por ello que nuestros oficiales trabajarán en conjunto con el denunciante para documentar un relato de los hechos denunciados que permitirá responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué ocurrió?
- ¿Cuándo ocurrió?
- ¿Dónde ocurrió? (provincia, localidad, oficina)
- ¿De qué forma ocurrió? (que métodos se utilizaron)
- ¿Por qué considera que ocurrió?
- ¿Quién cree que está involucrado?
- ¿Cuántas veces ocurrió? / ¿Aún persiste?
- ¿Se informó a la gerencia?
- ¿Existe alguna razón por la cual el hecho denunciado no debería ser informado a la gerencia superior o a la gerencia general?
- Si lo sabe, ¿cuál es el costo del hecho denunciado? (financiero, reputación, moral).

Detalles como la unidad de negocios, la localización, el nombre de las personas involucradas, la secuencia de los eventos, entre otros datos nos ayudará a comprender y analizar la situación.



## ADVERTENCIA DE CONFIDENCIALIDAD

*Este manual se ha producido en BDO Argentina*

*MEGA acepta que toda la información recibida es estrictamente confidencial y se destina exclusivamente para el uso privado de MEGA. Mega podrá entregar el presente Manual a sus colaboradores para lograr un mejor funcionamiento de esta línea. Está prohibido utilizar este manual, mediante la publicación, reproducción, y/o distribución del mismo parcial o total a terceros.*

*En caso de requerir presentar el mismo ante terceros, MEGA deberá obtener autorización fehaciente por parte de BDO Argentina.*

*En ningún caso BDO - Becher & Asociados, sus socios, personal y alianzas - podrá ser responsabilizado por daños incidentales a consecuencia de nuestra participación, aun*

*Cuando el riesgo de dicho daño fuera conocido previamente y siempre que no se demuestre dolo o culpa imputable.*