

## 1. INTRODUCCIÓN

DECISIÓN c.a. es una empresa ecuatoriana con una trayectoria de 48 años en el mercado tecnológico, destacando la constante innovación realizada a través de dos unidades de negocio: Tecnología de Información y Protección Electrónica.

Fue fundada en 1976 con el propósito de ofrecer soluciones avanzadas en tecnología de información y sistemas de protección electrónica de alta complejidad. Desde nuestros inicios, hemos destacado por la estrategia de innovación y constante actualización, lo que nos ha permitido aprovechar oportunidades y desarrollar servicios y negocios que han marcado hitos significativos en la evolución tecnológica de Ecuador.

Hemos ejecutado más de 400 proyectos y contamos con clientes que nos acompañan por más de 40 años, resultados que avalan la experiencia acumulada y nuestro propósito de brindar experiencias satisfactorias a los diferentes clientes que han confiado en nuestros servicios.

La historia de DECISIÓN C.A. es una historia de compromiso con la innovación, la calidad y la satisfacción del cliente. Estos valores fundamentales han sido la clave para consolidar nuestra presencia en el mercado y seguir siendo un referente en el sector de tecnología de información y sistemas de protección electrónica en Ecuador.

Seguimos creciendo, nos innovamos de manera continua para ofrecerles servicios técnicos de manera especializada y de calidad, ahora somos el GRUPO DECISIÓN con ese objetivo en ISEDEC Cía. Ltda. empresa del Grupo, centralizamos y gestionamos los servicios técnicos.

Nuestro compromiso en el desarrollo de nuestras actividades económicas es respetar, cumplir, promover las normas - políticas a través de buenas prácticas en las relaciones comerciales con todos nuestros grupos de interés, en este caso en lo relacionado con el adecuado manejo de la realización e investigación de denuncias presentadas, aplicando para esto nuestras políticas y procedimientos internos.

Este recurso aporta al GRUPO DECISIÓN a comunicar oficialmente y alinear a todos nuestros grupos de interés con nuestros valores, principios, códigos, políticas, reglamentos y demás lineamientos normativos mediante los cuales el GRUPO DECISIÓN dirige, guía y controla sus acciones y en el caso de llegar a existir anomalías, infracciones realizar las investigaciones para corregirlas a tiempo evitando afectaciones.

## 2. OBJETIVOS

Asegurar que las denuncias sean gestionadas e investigadas de manera justa, transparente, ágil y efectiva, protegiendo a las partes involucradas y en el caso que sea necesario tomar las medidas correctivas, hacerlas a tiempo manteniendo la integridad del GRUPO DECISIÓN y todos nuestros grupos de interés, evitando así que puedan derivar en acciones legales, con afectación de la buena imagen corporativa, financiera y reputacional lograda a lo largo del tiempo de permanencia en el mercado del GRUPO DECISIÓN.

## 3. ALCANCE

Aplica y pueden hacer uso de este recurso todos y cada uno de los empleados del GRUPO DECISIÓN, incluyendo a accionistas, nivel directivo, mandos medios, operativos, así como también aliados de negocios, contratistas, proveedores, terceros y a todos nuestros grupos de interés.

## 4. BASE LEGAL-NORMATIVAS INTERNAS:

- Código de Ética y Conducta
- Política Anticorrupción
- Política de DDHH
- Política de Prevención de Lavado de Dinero
- Política Ambiental
- Política de Manejo de desechos - Gestión de Residuos

y demás lineamientos, normativos, procedimientos que dispone el GRUPO DECISIÓN que evidencian la responsabilidad corporativa, nuestro compromiso de brindar productos, sistemas y servicios enfocados en generar valor y mejoras continuas en la experiencia de nuestros clientes a través de la excelencia operativa y la manifestación de nuestra dedicación para mantener altos estándares éticos y de gestión dentro GRUPO DECISIÓN.

## 5. PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN E INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS:

### Recepción de la Denuncia

- **Canal de Denuncias** Recibir denuncias a través de nuestros canales confidenciales manteniendo las reserva y el anonimato:
  - Para nuestros empleados del GRUPO DECISIÓN, incluyendo a accionistas, nivel directivo, mandos medios, operativos deben realizarlos a través de nuestra Intranet, en la cual tenemos una sección para sugerencias, reclamos y denuncias, éstas dos últimas puede realizarlo de manera anónima
  - Para el caso de nuestros aliados de negocios, contratistas, proveedores, terceros y a todos nuestros grupos de interés, disponemos dentro de nuestra página web del GRUPO DECISIÓN la sección de Gobierno Corporativo donde pueden informar de reclamos, denuncias o infracciones de manera anónima
- **Registro:** Registrar la denuncia - reclamo en un sistema de seguimiento (ASANA)

### Evaluación Inicial

- **Revisión inicial:** Evaluar la gravedad y naturaleza de la denuncia - reclamo
- **Asignación:** Designar un responsable (investigador) o equipo de investigación dependiente del tipo de la denuncia, siempre manteniendo la confidencial del caso

### Planificación de la Investigación

- **Definición del Alcance:** Establecer objetivos y alcance de la investigación
- **Identificación de Fuentes:** Determinar las fuentes de información necesarias (documentos, entrevistas, reportes de servicios electrónicos, fotos, etc.).

### Ejecución de la Investigación

- **Recopilación de Evidencias:** Recolectar y analizar documentos, registros y otras pruebas relevantes, etc.
- **Entrevistas:** Realizar entrevistas con las partes involucradas y testigos de ser el caso
- **Documentación:** Documentar todas las actividades y hallazgos encontrados en la investigación

### **Análisis y Conclusiones**

- **Evaluación de Evidencias:** Analizar la evidencia recopiladas
- **Conclusiones:** Llegar a conclusiones basadas en el análisis de la evidencia con el mayor profesionalismo y objetividad

### **Informe Final**

- **Elaboración del Informe:** Preparar un informe detallado con hallazgos, conclusiones y recomendaciones
- **Revisión:** Revisar el informe con las Gerencias Generales del GRUPO DECISIÓN

### **Acciones Correctivas**

- **Implementación de Medidas:** Tomar acciones correctivas basadas en las conclusiones (sanciones disciplinarias, cambios en políticas y de ser el caso las empresas del GRUPO DECISIÓN no se limitarán solamente a una acción disciplinaria, hasta la terminación de la relación contractual contra los empleados implicados y /o culpables sino que extenderán a una acción de responsabilidad civil o incluso penal de los involucrados)
- **Comunicación:** Informar a las partes pertinentes sobre los resultados y las acciones tomadas

### **Seguimiento**

- **Monitoreo:** Monitorear la implementación de las medidas correctivas
- **Revisión de Procesos:** Revisar y mejorar continuamente el proceso de denuncia e investigación.