



GUÍA DE USO Y PREGUNTAS FRECUENTES DENUNCIANTE

**Plataforma ÉRIKA – Línea Ética de
PUNTONET**

GUÍA DE USO Y PREGUNTAS FRECUENTES

Fecha de Creación:

28/07/2025

Versión del Documento:

V 1.0

Responsable de la Documentación:

Alejandro Soria

Julio 2025





Tabla de contenido

¿QUÉ ES ÉRIKA?	4
I. INTRODUCCIÓN – LÍNEA ÉTICA DE PUNTONET S.A.	5
II. ACERCA DE LA LÍNEA ÉTICA DE PUNTONET S.A.	6
1. ¿Qué es la Línea Ética de Puntonet S.A.?	6
2. ¿Quién es el operador de la Línea Ética?	6
III. OPERACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE PUNTONET S.A.	7
1. ¿Cómo opera la Línea Ética?	7
2. ¿A través de qué canales puedo reportar mi denuncia?	7
3. ¿Cómo hago mi denuncia?	8
3.1. Página web – Formulario (Reporte de Potenciales Hechos Irregulares)	8
3.2. Preguntas del formulario:	9
3.3. ¿Qué sucede al completar el formulario?	11
3.4. Central telefónica – Llamada	12
3.5. Central telefónica – Buzón de mensajes de voz	13
3.6. Correo electrónico	13
3.7. WhatsApp	15
3.8. Entrevista personal.....	15
3.9. Casilla postal.....	16
4. ¿Qué tipo de hechos debo denunciar?	16
5. ¿Qué información debo incluir en mi denuncia?	17
6. ¿Qué puedo hacer después de enviar mi denuncia?	18
7. ¿Cómo puedo agregar evidencia de mi denuncia?	19
8. ¿Desde qué canales puedo agregar evidencias?	20
9. Comentarios y carga de evidencias desde el panel	20
10. ¿Puedo hacer una denuncia por medio de mi teléfono móvil?	21
IV. SEGURIDAD Y CONFIABILIDAD DE LAS DENUNCIAS	22
1. ¿Quién tiene acceso a las denuncias?	22
2. Me preocupa que mi información personal pueda revelar mi identidad.....	22
3. ¿Qué pasa si quiero ser identificado con la información que incluyo?	22
4. ¿Puedo guardar mi denuncia y completarla después?.....	23
5. ¿Puedo reportar varios hechos o denunciar a varias personas?	23
6. ¿Cómo sabré si mi denuncia está siendo atendida?.....	23
7. ¿Quién gestiona mi denuncia una vez enviada?	23





8.	¿Qué pasa si se necesita más información o aclaraciones?	24
9.	¿Qué ocurre si pierdo mi ticket o usuario temporal?	24
10.	¿Puedo retirar una denuncia?	24
11.	¿Qué pasa si alguien usa mal la Línea Ética?.....	24





¿QUÉ ES ÉRIKA?

ÉRIKA es una plataforma tecnológica diseñada para facilitar el reporte, gestión y seguimiento de **denuncias éticas, conductas irregulares o incumplimientos normativos**, dentro de organizaciones comprometidas con la integridad y la transparencia.

En el caso de **Puntonet S.A.**, ÉRIKA es el sistema habilitado para operar su **Línea Ética**, un canal confidencial, seguro y accesible para que colaboradores, proveedores, contratistas y otros grupos de interés puedan **reportar situaciones sensibles** que vulneren los valores, políticas internas o la legislación vigente.

La plataforma es operada por **CPA Consultores | Robalino**, una firma externa especializada en la recepción, análisis y gestión de denuncias, lo cual garantiza:

- Imparcialidad en el tratamiento de los casos
- Confidencialidad absoluta de la información
- Protección del anonimato del denunciante (si así lo desea)

ÉRIKA permite:

1. Realizar denuncias anónimas o identificadas
2. Adjuntar evidencias de forma segura
3. Recibir comentarios de seguimiento
4. Agregar información complementaria
5. Consultar el estado del caso con un sistema de ticket

Toda la interacción con ÉRIKA es privada, auditada y protegida bajo normas internacionales de seguridad de la información (ISO 27001).





I. INTRODUCCIÓN – LÍNEA ÉTICA DE PUNTONET S.A.

La presente guía está dirigida a todos los colaboradores, proveedores, contratistas, aliados estratégicos y demás personas naturales o jurídicas que mantienen una relación directa o indirecta con Puntonet S.A., sin importar el tipo de vínculo contractual, la función que desempeñan o el lugar donde ejercen sus actividades.

La Línea Ética de Puntonet S.A., operada a través de la plataforma ÉRIKA, es un canal exclusivo para reportar, de manera confidencial y segura, cualquier hecho que contravenga los principios y valores establecidos en la Política de Ética, Conducta y Conflicto de Interés de Puntonet S.A., así como cualquier otra normativa interna. Su finalidad es facilitar la comunicación de situaciones que puedan constituir irregularidades, conflictos de interés, prácticas indebidas o violaciones a políticas internas o normativas legales vigentes.

Este canal es gestionado por CPA Consultores | Robalino (en adelante “CPA Consultores”), firma independiente y especializada en la recepción, análisis y tratamiento de denuncias sensibles. CPA Consultores actúa como un tercero imparcial, garantizando la reserva, anonimato y protección de la identidad del denunciante.

Toda denuncia presentada a través de la Línea Ética se considerará anónima y confidencial, salvo que el denunciante decida voluntariamente identificarse.

Para obtener más información o ingresar una denuncia, accede al portal web exclusivo de la Línea Ética de Puntonet S.A.





II. ACERCA DE LA LÍNEA ÉTICA DE PUNTONET S.A.

1. ¿Qué es la Línea Ética de Puntonet S.A.?

La Línea Ética de Puntonet S.A. es una herramienta diseñada para comunicar, de manera confidencial y anónima, cualquier sospecha o conocimiento de actividades y conductas potencialmente irregulares o contrarias a los principios éticos de la organización, cometidas por personas vinculadas directa o indirectamente con Puntonet S.A.

A través de esta plataforma, los colaboradores, proveedores, contratistas u otros terceros pueden reportar hechos relacionados con presuntas malas prácticas, conflictos de interés, actos de corrupción u otras situaciones que afecten la integridad y los valores institucionales.

2. ¿Quién es el operador de la Línea Ética?

CPA Consultores | Robalino es la empresa independiente contratada por Puntonet S.A. para operar la Línea Ética.

CPA Consultores es una firma especializada en la gestión de situaciones irregulares que afectan la transparencia y reputación de las organizaciones. Cuenta con consultores expertos y protocolos certificados que garantizan el tratamiento profesional, imparcial y confidencial de cada denuncia.

Una vez recibida la información, CPA Consultores realiza un análisis técnico y elabora un informe detallado que se remite a los responsables designados por Puntonet S.A. para su gestión interna, conforme a sus políticas y procedimientos establecidos.





III. OPERACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE PUNTONET S.A.

1. ¿Cómo opera la Línea Ética?

CPA Consultores, como operador independiente de la Línea Ética de Puntonet S.A., recibe la información proporcionada por el denunciante a través de cualquiera de los medios habilitados (formulario web, correo, WhatsApp, etc.).

Una vez recibida la denuncia, el equipo de CPA:

- Revisa y analiza el contenido enviado
- Evalúa las evidencias y detalles proporcionados
- Elabora un informe técnico y confidencial
- Transfiere dicho informe al equipo responsable designado por Puntonet S.A., quien gestionará internamente la denuncia según sus políticas éticas y protocolos de actuación

Todo el proceso se lleva a cabo bajo principios de confidencialidad, imparcialidad y trazabilidad, resguardando la identidad del denunciante, especialmente cuando este ha optado por el anonimato.

Canales de Comunicación

Formulario Reportar potenciales hechos irregulares Ir al formulario	Consultar Estado de Denuncia Agregar evidencia o consultar estado del hecho reportado Consultar Denuncia	Llamada Telefónica Teléfono: 026003433, opción 1 Atención: por Consultores Externos Horario: Lunes a viernes de 8:30 a 17:00 hrs Llamar
Buzón de Mensajes Agregar #, opción 2 Atención 24 hrs. Llamar Buzón	Correo Electrónico linea.etica.puntonet@plataformadeintegridad.com Enviar Correo	WhatsApp +593 984 380 110 Chatear por WhatsApp
Entrevista Personal Solicitar entrevista: linea.etica.puntonet@plataformadeintegridad.com Solicitar Entrevista	Casilla Postal Atención: Oficial de Cumplimiento - Puntonet Quito: Av. 12 de Octubre N° 26-48 y Lincoln. Edif. Mirage, Piso 16. Ver en Google Maps - Quito Guayaquil: Av. 9 de Octubre N° 100 y Malecón Simón Bolívar. Edif. La Previsora, Piso 27, Oficina 2703. Ver en Google Maps - Guayaquil	

2. ¿A través de qué canales puedo reportar mi denuncia?





Puntonet S.A., a través de su plataforma ÉRIKA y en conjunto con CPA Consultores, pone a disposición del denunciante diversos canales seguros y confidenciales para reportar hechos irregulares. Puedes utilizar el medio que más te convenga, entre los siguientes:

- **Página web – Formulario**
Para reportar una nueva denuncia de forma anónima o identificada.
- **Página web – Consulte y complemente su denuncia**
Para revisar el estado de una denuncia previa, subir nuevas evidencias o dejar comentarios.
- **Central telefónica – Llamada directa**
Comunícate con los especialistas de CPA Consultores marcando al número asignado.
- **Buzón de mensajes de voz**
Si llamas fuera del horario de atención o no desees hablar con los especialistas, puedes dejar un mensaje grabado.
- **Correo electrónico**
Envía la información de tu denuncia al correo habilitado para la Línea Ética.
- **WhatsApp**
Reporta hechos por mensaje de texto, audio o envío de archivos.
- **Entrevista personal (virtual o presencial)**
Puedes solicitar una cita con un consultor especializado si desees entregar tu denuncia directamente.
- **Casilla postal**
Envía tu denuncia escrita y documentación de respaldo a la dirección física de CPA Consultores.

Los datos sobre cómo utilizar cada herramienta, así como la **disponibilidad de atención y horarios**, se encuentran detallados en el portal web de la **Línea Ética de Puntonet S.A.**, al que puedes acceder ingresando a:

<https://puntonet.plataformadeintegridad.com/>

3. ¿Cómo hago mi denuncia?

3.1. Página web – Formulario (Reporte de Potenciales Hechos Irregulares)

Para reportar una denuncia, debes ingresar al portal de la Línea Ética de Puntonet S.A. y hacer clic en la opción “Formulario”. Aparecerá el formulario “Reporte de Potenciales Hechos Irregulares”, el cual ha sido diseñado para que puedas detallar tu denuncia de forma segura y confidencial.





Toda la información proporcionada será tratada con absoluta reserva por parte de CPA Consultores | Robalino, quienes no rastrean IPs ni almacenan datos de navegación, lo que garantiza el anonimato total del denunciante, si así lo desea.

⚠ Importante:

Al finalizar el reporte, se generará un usuario temporal, una contraseña y un número de ticket. Debes guardarlos cuidadosamente, ya que con estos datos podrás:

- Adjuntar evidencias adicionales
- Consultar el estado o resolución de tu denuncia

Si decides proporcionar tu correo electrónico, también recibirás estas credenciales por ese medio.

3.2. Preguntas del formulario:

1. Identifique su grupo de interés

Selecciona a qué grupo perteneces (por ejemplo: colaborador interno, proveedor, contratista, etc.).

2. ¿Cómo desea reportar el hecho?

- Deseo mantener el anonimato
- Deseo indicar algunos datos de contacto

Si eliges dejar tus datos, podrás completar los siguientes campos (opcional):

- Nombres
- Apellidos
- Cédula
- Celular
- Correo electrónico

Estos datos nunca serán compartidos con terceros y serán tratados únicamente por el equipo especializado de CPA Consultores.

Detalles de la Denuncia

3. ¿Qué tipo de hecho desea reportar?

Selecciona entre las categorías disponibles de hechos irregulares o no éticos. Al seleccionar, se mostrará una descripción referencial.





4. ¿Ha denunciado esto antes?

Indica si el hecho ya fue reportado anteriormente (detalla toda la información de como reportaste la denuncia anterior).

5. ¿Alguien ha tratado de ocultar o disuadir su denuncia?

Marca sí o no según corresponda (detalla toda la información de como trataron de ocultar o disuadir el reporte de la denuncia).

6. ¿Conoce quiénes estarían involucrados?

Podrás ingresar los nombres, cargos o relación con la empresa si lo conoces. Si no sabes, puedes dejar esta sección en blanco.

Ubicación y Fecha del Hecho

7. Selecciona el país

8. Selecciona la ciudad

9. Selecciona la sucursal o sede

10. Indica cuándo ocurrió

(Usa una fecha aproximada si no conoces el día exacto)

11. Describe el hecho con el mayor detalle posible

Utiliza este espacio para contar con claridad y en orden cronológico lo sucedido. Mientras más información proporciones, más completo será el análisis del equipo investigador.

12. Adjuntar Evidencias del Hecho (opcional)

Puedes subir archivos en estos formatos:

- Documentos PDF, Word, Excel
- Imágenes (PNG, JPG)
- Audios (MP3, WAV)
- Videos (MP4, MOV, AVI)





3.3. ¿Qué sucede al completar el formulario?

Una vez que hayas completado el formulario en la Línea Ética de Puntonet S.A. y enviado tu denuncia, el sistema te mostrará automáticamente una pantalla de confirmación con el resumen del reporte ingresado y tus credenciales de seguimiento.

Estas credenciales incluyen:

- Número de seguimiento (ticket)
- Usuario temporal
- Clave temporal

Estas credenciales son únicas, confidenciales y necesarias para:

- Ingresar nuevamente a la plataforma
- Consultar el estado de tu denuncia
- Agregar nuevas evidencias
- Ver las respuestas del equipo revisor

⚠ Importante:

Si realizaste tu denuncia de forma anónima, estas credenciales son la única vía de acceso a tu caso. No podrás recuperar esta información si la pierdes.

Si ingresaste tu correo electrónico, también recibirás automáticamente un resumen completo de tu denuncia en tu bandeja de entrada (verifica también la carpeta de spam o no deseados).





¡Gracias por enviar su denuncia!

Hemos recibido su información correctamente.

Atención:

Estas credenciales son únicas y confidenciales.
Guarda cuidadosamente tu usuario temporal y clave temporal, ya que son necesarios para consultar el estado de tu denuncia.
-Puntonet-

Credenciales de seguimiento:

- **Número de seguimiento:** 6f23d730-3784-4276-a246-0f88b578f603
- **Usuario temporal:** fmShdzUe
- **Clave temporal:** qmOTXW5ev

Resumen de la denuncia:

- **Tipo de hecho:** Acoso laboral
- **Fecha del hecho:** 30/04/2025
- **Grupo de interés:** Trabajador
- **Ubicación:** Quito (Quito, Ecuador)
- **Descripción del hecho:**
Denuncia Test
- **¿Ha denunciado antes?:** No
- **¿Alguien trató de disuadirlo?:** No

No se especificaron personas involucradas.

Accede al estado de tu denuncia

Hemos enviado tus credenciales al correo electrónico registrado. Por favor, revisa también tu bandeja de correos no deseados o spam en caso de no encontrar el mensaje en la bandeja principal.

Puedes hacer clic en el botón a continuación para ver el estado de tu denuncia:

[Ver Estado de la Denuncia](#)

Pantalla del sistema

puntonet
CONECTA TU MUNDO

Resumen de su denuncia

Estimado(a),

Hemos recibido su denuncia correctamente. A continuación encontrará sus credenciales de seguimiento:

- **Número de seguimiento:** 6f23d730-3784-4276-a246-0f88b578f603
- **Usuario temporal:** fmShdzUe
- **Clave temporal:** qmOTXW5ev

Importante: Guarda estas credenciales para consultar el estado de tu denuncia y agregar más evidencias. Este correo no podrá ser recuperado una vez eliminado.

Resumen del hecho reportado

- **Tipo de hecho:** Acoso laboral
- **Fecha del hecho:** 30 de abril de 2025
- **Grupo de interés:** Trabajador
- **Ubicación:** Quito (Quito, Ecuador)
- **Descripción:**
Denuncia Test
- **¿Ha denunciado antes?:** No
- **¿Intentaron disuadirlo?:** No

No se especificaron personas involucradas.

[Iniciar Sesión](#)

Gracias por su confianza.
Puntonet - Plataforma de Integridad

Correo con las credenciales para los denunciantes identificados

3.4. Central telefónica – Llamada

También puedes realizar tu denuncia llamando directamente a la Línea Ética de Puntonet S.A. marcando al número:

02-600-3433, opción 1

Serás atendido por los especialistas de CPA Consultores, quienes te guiarán durante el proceso de reporte y registrarán tu denuncia de forma segura y confidencial.

Si prefieres realizar la llamada por internet, puedes ingresar al portal de la Línea Ética y hacer clic en el ícono de teléfono para iniciar la llamada a través de Skype.





Al finalizar la llamada:

- La denuncia será registrada por el equipo de CPA Consultores
- Se te entregará un:
 - Número de seguimiento (ticket)
 - Usuario temporal
 - Clave temporal

Estas credenciales son necesarias para que puedas consultar el estado de tu denuncia y agregar evidencia adicional en cualquier momento a través del portal web.

⚠ Importante:

Guarda esta información cuidadosamente. Si decides no dejar un correo electrónico, no habrá forma de recuperar estas credenciales si las pierdes.

3.5. Central telefónica – Buzón de mensajes de voz

Si prefieres no hablar directamente con los especialistas de CPA Consultores o si realizas la llamada fuera del horario de atención, puedes dejar un mensaje de voz describiendo los hechos que deseas reportar.

Marca al número:

02-600-3433, opción 2

Indica la mayor cantidad de detalles posible sobre el hecho y, si deseas, incluye tus datos de contacto.

Posteriormente, un especialista de CPA Consultores procesará tu mensaje y registrará la denuncia manualmente. Una vez registrada la denuncia, en caso de que hayas proporcionado tu información, recibirás o se te entregará:

- Número de seguimiento (ticket)
- Usuario temporal
- Clave temporal

3.6. Correo electrónico

También puedes enviar tu denuncia por correo electrónico a:

linea.etica.puntonet@plataformadeintegridad.com





Incluye en tu mensaje toda la información disponible, como:

- Tipo de hecho
- Descripción detallada
- Fecha, lugar, personas involucradas (si aplica)
- Evidencias adjuntas (PDF, imágenes, audios, etc.)

Una vez que tu correo sea procesado por CPA Consultores, recibirás una respuesta con:

- Número de seguimiento (ticket)
- Usuario temporal
- Clave temporal

Estos datos serán enviados al mismo correo electrónico que utilizaste para reportar.





3.7. WhatsApp

Puedes también reportar tu denuncia vía WhatsApp al siguiente número:

+593 984 380 110

Los especialistas de CPA Consultores están habilitados para recibir:

- Mensajes de texto
- Notas de voz
- Archivos multimedia (imágenes, documentos, etc.)

Tu información será gestionada bajo estricta confidencialidad y tratada de acuerdo con los mismos protocolos de seguridad de los demás canales.

Tras registrar tu denuncia, recibirás a través del mismo número de WhatsApp:

- Número de seguimiento
- Usuario temporal
- Clave temporal

3.8. Entrevista personal

También puedes reportar tu denuncia mediante una entrevista personal o virtual con un especialista de CPA Consultores.

Para agendar una cita, puedes enviar una solicitud a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: linea.etica.puntonet@plataformadeintegridad.com
- WhatsApp: +593 984 380 110

En la entrevista, el consultor tomará nota de los hechos que desees denunciar y completará el registro en la plataforma ÉRIKA por ti.

Al finalizar la entrevista, se te entregarán tus credenciales:

- Número de seguimiento (ticket)
- Usuario temporal
- Clave temporal

Con estos datos podrás ingresar posteriormente al sistema para hacer seguimiento a tu denuncia o adjuntar evidencias adicionales.





3.9. Casilla postal

Si prefieres hacerlo por medios físicos, puedes enviar tu denuncia escrita junto con cualquier documentación de respaldo a la siguiente dirección:

Atención: Línea Ética de Puntonet S.A.

Empresa receptora: CPA Consultores | Robalino

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

Asegúrate de incluir toda la información relevante sobre el hecho, así como tus datos de contacto, si deseas ser identificado.

Una vez recibida tu correspondencia, los especialistas de CPA Consultores analizarán la información, registrarán tu denuncia en el sistema y te harán llegar (si incluiste un correo electrónico o número de contacto):

- Número de seguimiento
- Usuario temporal
- Clave temporal

4. ¿Qué tipo de hechos debo denunciar?

A través de la Línea Ética de Puntonet S.A., puedes reportar presuntos hechos irregulares, faltas éticas o conductas indebidas que afecten tu entorno de trabajo o los valores institucionales de la empresa.

Este canal ha sido habilitado exclusivamente para reportar situaciones como las siguientes:

4.1. Ejemplos de hechos que puedes denunciar:

- Discriminación: Trato desigual por motivos de raza, género, religión, nacionalidad u origen social.





- Favoritismo y trato desigual: Preferencias personales injustificadas en promociones, salarios, asignaciones, entre otros.
- Violencia en el ámbito laboral: Gritos, amenazas, agresiones físicas o robos dentro del entorno de trabajo.
- Acoso laboral: Humillaciones, exclusión, sobrecarga intencional de tareas, represalias u hostigamiento constante.
- Acoso sexual laboral 🚫 (requiere identificación): Comentarios, insinuaciones, tocamientos no consentidos o solicitud de favores sexuales.
- Otros respecto al entorno de trabajo: Incumplimientos de derechos laborales como no pago de horas extras o no afiliación al IESS.
- Violaciones a la Política Anticorrupción: Sobornos, conflictos de interés, uso indebido de recursos, fraudes o abuso de poder.
- Delitos contra el ambiente: Contaminación, destrucción de ecosistemas o falsificación de permisos ambientales.
- Divulgación de información confidencial: Uso o filtración no autorizada de secretos comerciales, marcas o patentes.
- Divulgación de datos personales: Acceso o difusión indebida de datos personales de trabajadores o terceros.
- Delitos informáticos: Accesos no autorizados, ciberataques, hurto de información o suplantación de identidad.
- Robo y hurto: Sustracción ilegítima de bienes materiales dentro de las instalaciones o actividades de la empresa.
- Delincuencia organizada: Participación en redes ilícitas, lavado de activos, extorsión o cualquier actividad criminal organizada.

⚠ Importante:

La Línea Ética no está diseñada para consultas, sugerencias o conflictos menores entre colaboradores. Solo debe usarse para reportar hechos que atenten contra los principios éticos, legales o institucionales.

5. ¿Qué información debo incluir en mi denuncia?





Para que tu denuncia pueda ser procesada adecuadamente por CPA Consultores, es fundamental que proporciones información clara, detallada y verificable. Esto permite un análisis más completo y acelera el proceso de revisión.

Información recomendada al momento de reportar:

- Nombres y apellidos de las personas involucradas (si los conoces)
- Lugar y fecha aproximada de los hechos
- Descripción cronológica y clara de lo ocurrido
- Evidencias como documentos, imágenes, audios o videos
- Testigos u otras personas relacionadas (si corresponde)

Recomendaciones para una denuncia efectiva:

- Redacta los hechos de forma ordenada y comprensible
- Aporta datos concretos: montos, cargos, áreas, fechas, medios usados, etc.
- Si lo consideras posible, incluye un medio de contacto. Esto permitirá al equipo investigador pedirte aclaraciones o precisiones si son necesarias.

💡 Mientras más detallada y verificable sea tu denuncia, mayores serán las probabilidades de que pueda ser gestionada con éxito.

6. ¿Qué puedo hacer después de enviar mi denuncia?

Una vez que envías tu denuncia, puedes acceder al panel de seguimiento con el usuario y contraseña temporal generados. Desde allí podrás:

Leer y responder comentarios

- Podrás ver los comentarios realizados por los responsables de gestionar tu denuncia
- El sistema te notificará si hay respuestas o solicitudes de información adicional

Adjuntar evidencias adicionales

- En cualquier momento podrás subir nuevas evidencias directamente desde el módulo de comentarios





- Esto te permitirá ampliar o reforzar la información inicialmente proporcionada

Este espacio de comunicación es privado, seguro y confidencial. Solo tú y el equipo de CPA Consultores tendrán acceso a esta interacción.

⚠ Recuerda guardar muy bien tu usuario temporal, contraseña y número de ticket, ya que son necesarios para acceder al panel y continuar con el seguimiento del caso.

7. ¿Cómo puedo agregar evidencia de mi denuncia?

Después de enviar tu denuncia, puedes seguir aportando información adicional a través del panel de seguimiento de denuncias, utilizando el número de ticket, usuario y clave temporales generados al momento del registro.

Este panel es privado, seguro y accesible solo por ti y el equipo responsable de gestionar tu caso.

Consultar Estado de Denuncia

Agregar evidencia o consultar estado del hecho reportado

Consultar Denuncia

Seguimiento de Denuncia

Ingrese las credenciales que recibió al registrar su denuncia

Usuario Temporal

Ej. U8R34GZP

Clave Temporal

Ingrese su clave

Consultar

Volver a la página principal

Login para seguimiento de denuncias





8. ¿Desde qué canales puedo agregar evidencias?

Puedes agregar evidencias si tu denuncia fue realizada a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Formulario web
- Llamada directa
- WhatsApp
- Correo electrónico
- Entrevista personal

9. Comentarios y carga de evidencias desde el panel

En tu panel de seguimiento tendrás acceso a una sección como esta:

Allí podrás:

- Leer todos los comentarios realizados por el equipo responsable de tu denuncia
- Agregar tus propios comentarios en cualquier momento
- Adjuntar archivos directamente desde el mismo formulario

Esto permite mantener una conversación ordenada y documentada con los revisores del caso, sin necesidad de revelar tu identidad si decidiste mantener el anonimato.

Tipos de archivos permitidos:

Puedes subir archivos en los siguientes formatos:

- Documentos: PDF, Word, Excel
- Imágenes: PNG, JPG
- Audios: MP3, WAV
- Videos: MP4, MOV, AVI

⚠ Por seguridad, no se permiten archivos comprimidos (.zip, .rar) ni ejecutables (.exe).





💡 Recuerda: todo lo que subas o escribas quedará registrado en tu expediente y será visible solo por el equipo autorizado. Usa este espacio para aclarar, complementar o responder solicitudes de información.

Comentarios del proceso

Total comentarios cargados: 0
No hay comentarios aún.

Agregar comentario

Agregar comentario:

Adjuntar archivos:

Elegir archivos

Sin archivos seleccionados

Enviar comentario

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

Sí. La plataforma ÉRIKA, utilizada por la Línea Ética de Puntonet S.A., ha sido diseñada para que puedas realizar tu denuncia desde cualquier dispositivo, incluyendo tu teléfono móvil, tablet o computador, sin necesidad de instalar ninguna aplicación adicional.

Podrás acceder al formulario, completar tu denuncia, adjuntar evidencias y hacer seguimiento directamente desde el navegador de tu celular, con total confidencialidad y anonimato garantizados.

Toda la información que envíes será cifrada y gestionada por CPA Consultores de manera segura y privada.





IV. SEGURIDAD Y CONFIABILIDAD DE LAS DENUNCIAS

1. ¿Quién tiene acceso a las denuncias?

Todas las denuncias ingresadas a través de la Línea Ética de Puntonet S.A. son gestionadas exclusivamente por CPA Consultores, firma independiente especializada en el manejo seguro, imparcial y confidencial de información sensible.

Las denuncias son almacenadas en los servidores seguros de CPA Consultores, y solo tendrán acceso a ellas:

- Consultores autorizados para la revisión y análisis del caso
- El equipo designado por Puntonet S.A. para la evaluación interna, según su nivel de autorización

CPA Consultores cuenta con la certificación internacional ISO 27001, que garantiza un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, protegiendo la confidencialidad, integridad y trazabilidad de los datos reportados.

2. Me preocupa que mi información personal pueda revelar mi identidad

Tu anonimato está completamente garantizado.

La plataforma ÉRIKA ha sido diseñada para que puedas presentar tu denuncia sin necesidad de revelar tu identidad. En ningún momento se rastrean direcciones IP, ubicación o dispositivos del usuario.

Si deseas mantenerte en el anonimato, simplemente elige la opción correspondiente en el formulario. No se solicitará ni almacenará tu información de contacto.

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

Si prefieres identificarte voluntariamente, puedes hacerlo:

- Ingresando tu nombre, correo electrónico o número de teléfono en el formulario
- Dejando un canal de contacto para que el equipo de CPA Consultores pueda comunicarse contigo si necesita aclaraciones o detalles adicionales

En este caso, recibirás tus credenciales de seguimiento (usuario temporal, clave temporal y número de ticket) también por correo electrónico.





Independientemente de tu decisión, toda la información será tratada con el más alto estándar de seguridad y confidencialidad.

4. ¿Puedo guardar mi denuncia y completarla después?

No. Por motivos de seguridad, el sistema no permite guardar formularios parcialmente completados. Te recomendamos recopilar toda la información y evidencias antes de iniciar el registro.

5. ¿Puedo reportar varios hechos o denunciar a varias personas?

No. El sistema de denuncias está diseñado para que cada reporte corresponda a un solo tipo de hecho. Esto se debe a que:

- Cada tipo de hecho requiere evidencia específica
- El análisis y seguimiento se realiza de forma independiente por caso

Si deseas denunciar más de un incidente, deberás registrar una denuncia separada por cada hecho.

6. ¿Cómo sabré si mi denuncia está siendo atendida?

Al enviar tu denuncia, recibirás un número de seguimiento (ticket), un usuario y una clave temporal. Con estas credenciales podrás:

- Ingresar al portal de seguimiento
- Ver el estado actual de tu denuncia
- Leer comentarios del equipo revisor
- Subir nueva evidencia
- Responder a solicitudes adicionales

7. ¿Quién gestiona mi denuncia una vez enviada?

Tu denuncia será recibida y gestionada exclusivamente por CPA Consultores, una firma externa, imparcial y especializada. Solamente el equipo autorizado de Puntonet S.A.





podrá acceder a la información, cuando corresponda, bajo estrictas políticas de confidencialidad.

8. ¿Qué pasa si se necesita más información o aclaraciones?

El equipo revisor podrá dejarte comentarios en el sistema, solicitando precisiones o nuevos documentos. Puedes ingresar con tus credenciales para:

- Leer sus mensajes
- Escribir una respuesta
- Adjuntar nueva evidencia

9. ¿Qué ocurre si pierdo mi ticket o usuario temporal?

⚠ Si no dejaste un correo de contacto, no hay forma de recuperar las credenciales por seguridad.

Si las pierdes, no podrás volver a ingresar a consultar tu denuncia. Es muy importante que guardes el número de ticket, usuario y clave temporal al momento del envío.

10. ¿Puedo retirar una denuncia?

Sí. Puedes enviar un comentario solicitando el retiro del caso. El equipo evaluará tu solicitud y, si procede, marcará la denuncia como cerrada. Por trazabilidad, la denuncia no se elimina del sistema.

11. ¿Qué pasa si alguien usa mal la Línea Ética?

El canal está diseñado para denuncias de buena fe. El uso intencional de denuncias falsas, manipuladas o maliciosas puede dar lugar a sanciones internas conforme al Reglamento Interno de Trabajo de Puntonet S.A. o incluso tener consecuencias legales, según la gravedad del caso.

