

Apéndice: Matriz de Consecuencias sobre Procedimientos para Recepción de Casos

MAT-A.6-074-V1

Versión: 2.0

Uso interno

Fecha de revisión:

15/05/2026

#	FALTA	Vigencia	Severidad	1er evento	2do evento	3er evento	INVESTIGACIÓN
1	Uso de lenguaje inapropiado con los informantes del Sistema de Denuncias.	sin vigencia	Grave	Amonestación del infractor	Rescisión de contrato	N/A	Registro de llamadas, comunicación de informantes y clientes.
2	Sugerir formas de resolver el caso o métodos para obtención de evidencia a un informante	sin vigencia	Media	Amonestación del infractor	Amonestación del infractor	Rescisión del contrato	Revisiones periodicas para evaluación.
3	Involucrar actores de EthicsGlobal o el cliente en la resolución de un caso a un informante.	sin vigencia	Grave	Amonestación del infractor	Amonestación del infractor	Rescisión del contrato	Clientes, informantes y revisiones periodicas.
4	Leer los mensajes de buzón de voz 24 horas (de oficina) después de recibido.	1 año	Baja	Pérdida de bonificación del periodo	Amonestación del infractor	Amonestación del infractor y se evalúa rescisión del contrato	Registros de PBX y CaseManager.
5	Dejar un caso sin terminar por más de 24 horas (de oficina) de manera injustificada.	sin vigencia	Media	Pérdida de bonificación del periodo	Amonestación del infractor	Amonestación del infractor y se evalúa rescisión del contrato	Registros de CaseManager y Canales de ReportChannel.
6	Mencionar fechas o procedimientos de investigación a los informantes del Sistema de Denuncias.	sin vigencia	Media	Pérdida de bonificación del periodo	Amonestación del infractor	Amonestación del infractor y se evalúa rescisión del contrato	Registros de llamadas, CaseManager y canales internos de comunicación.
7	No reportar con el Oficial Ético riesgos explícitamente comunicados a la integridad de un involucrado de un caso.	sin vigencia	Grave	Pérdida de bonificación del periodo	Amonestación del infractor	Rescisión del contrato	Registros de llamadas, CaseManager y canales internos de comunicación.
8	No reportar con el Oficial Ético reportes sensibles de abuso sexual, asesinato, lavado de dinero.	sin vigencia	Media	Pérdida de bonificación del periodo	Amonestación del infractor	Amonestación del infractor y se evalúa rescisión del contrato	Registros de llamadas, CaseManager y canales internos de comunicación.
9	Negar el servicio sin antes consultar con el oficial ético o el oficial de cumplimiento.	sin vigencia	Grave	Pérdida de bonificación del periodo	Amonestación del infractor	Rescisión del contrato	Informantes, clientes y revisiones periodicas a los registros de llamadas.
10	Extracción de información de casos de denuncia para evaluación fuera del ámbito de ReportChannel Monitor.	sin vigencia	Media	Amonestación del infractor	Amonestación del infractor y se evalúa rescisión del contrato	Rescisión del contrato	Bitacoras de sistemas de información, revisiones y auditorías.
11	Dar datos a los informantes sobre el personal de EthicsGlobal.	sin vigencia	Grave	Amonestación del infractor	Rescisión de contrato	N/A	Informantes, clientes y revisiones a llamadas.

Cualquier otro acto no descrito en esta matriz pero que impacten en la Confidencialidad, Integridad o					Amonestación del infractor y se evalúa	Lineamientos descritos en las políticas y procedimiento del SGSI dependiendo de la actividad	
12	Disponibilidad de la información del SGSI	sin vigencia	Grave	Amonestación del infractor	rescisión del contrato	Rescisión del contrato	