

ACLARE SUS DUDAS | PREGUNTAS FRECUENTES

LÍNEA DE AYUDA ÉTICA | PREGUNTAS FRECUENTES

REPORTES | GENERAL

REPORTES | SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

CONSEJOS Y MEJORES PRÁCTICAS

ACLARE SUS DUDAS

PREGUNTAS FRECUENTES

¿De qué se trata la campaña “Aclare sus dudas”?

Aclare sus dudas es una campaña que promueve mejoras en las funciones de reporte dentro del marco de la Línea de ayuda de ética, la cual ahora permite que se reporten problemas relacionados con el cumplimiento de la normativa, las emisiones o la seguridad del vehículo de manera anónima, si así lo desea.

¿Por qué necesitamos una función de reporte específica del vehículo?

Las mejoras a la Línea de ayuda de ética actual proporciona una fuente constante de información pertinente para la oficina de Seguridad vehicular y cumplimiento de la normativa para que esta revise e investigue completamente los problemas, los cuales ahora pueden informar los empleados, los contratistas, los proveedores y los distribuidores de manera anónima.

¿En qué se diferencian las preguntas específicas de los vehículos de las preguntas del Código de conducta de la Línea de ayuda de ética?

Las preguntas específicas de los vehículos se focalizan en los problemas relacionados con vehículos existentes, vehículos que están en la etapa de preproducción o incluso el diseño de piezas individuales.

LÍNEA DE AYUDA DE ÉTICA

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué es NAVEX Global?

NAVEX Global es un proveedor de servicio externo independiente que conservó FCA US para administrar la “Línea de ayuda de ética de FCA” y la aplicación de gestión de casos.

¿Cuál es la diferencia entre NAVEX Global, Inc. y EthicsPoint?

EthicsPoint es el nombre de los servicios de línea de ayuda y la aplicación de gestión de casos que pertenece a NAVEX Global, Inc. y que esta opera.

REPORTES

GENERAL

¿Qué tipo de situaciones debo reportar?

Aunque no todos los posibles problemas están incluidos en esta lista, los siguientes son algunos ejemplos de problemas o inquietudes que, posiblemente, sea adecuado reportar:

- Problemas con el diseño del vehículo que pueden resultar en una amenaza no intencional a la seguridad, a la seguridad informática o al cumplimiento de la normativa
- Cambios de desarrollo nuevos o actuales que pueden resultar en problemas funcionales u operativos
- Desgaste inusual o rotura de piezas
- Problemas con el cumplimiento de emisiones o de la normativa
- Metodología de prueba o procesos aplicables

¿Existe algo que se reporte por otro medio?

Los temas de calidad general, garantía y retiradas se deben abordar a través de su distribuidor, como los siguientes:

- Asientos que rechinan
- Problemas de ajuste y acabado (por ejemplo, costuras de los asientos, defectos de pintura, paneles revestidos desalineados)
- Asuntos relacionados con la satisfacción general del cliente (no relacionados con la seguridad o el cumplimiento)
- Reparaciones de retiradas

Si tengo un problema relacionado con el cumplimiento de la normativa, las emisiones o la seguridad del vehículo, ¿adónde lo reporto primero?

El sistema no reemplaza los servicios de emergencia, la asistencia en carretera, el centro de atención al cliente ni la asistencia de reparaciones de su vehículo.

Antes de decidir usar el sistema aclare sus dudas, primero considere comunicar su inquietud a su supervisor, a Recursos Humanos o al representante de su sindicato (si corresponde) y si no se siente cómodo con otras opciones, si aún siente que su problema no se solucionó o si le gustaría reportar su problema de manera anónima, hágalo a la Línea de ayuda de ética.

¿Se puede reportar un problema por Internet o por teléfono?

Sí, puede reportar problemas en línea en www.ethicshelpline.fcagroup.com o por teléfono al 1-800-543-1391 (Estados Unidos o Canadá) o 001-855-422-0189 (México).

¿Por qué es importante reportar una inquietud?

Es importante que conozcamos de manera inmediata los problemas de seguridad del vehículo y de cumplimiento porque los consumidores ponen su confianza en nuestros productos.

¿FCA US quiere que yo reporte?

Alentamos a los empleados, los contratistas, los proveedores y los distribuidores a que reporten los problemas a través de la Línea de ayuda de ética o de las opciones mencionadas anteriormente.

¿Qué sucede una vez que se registran estos problemas?

Todos los problemas que se reportan se derivan al equipo de investigaciones de Seguridad vehicular y cumplimiento normativo de FCA US para que los revise y, si es posible, que realice una mayor investigación. Todos los problemas se tratan con confidencialidad y su identidad permanecerá anónima. Se asignará un número de caso a cada registro para que usted pueda verificar la retroalimentación regularmente.

¿Quiénes tienen acceso a los problemas que se reportan?

Solo determinados individuos dentro de FCA US que son responsables de evaluar los reportes, determinar los pasos a seguir y ofrecer retroalimentación cuando sea necesario son quienes pueden acceder a los problemas que se reportan.

¿El sistema es solo un ejemplo de alguien que cuida de mí?

Un tercero se encarga de gestionar el sistema de reporte para que se mantenga independiente y solo el personal autorizado pueda acceder a este.

REPORTES

SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Entiendo que toda inquietud que envíe desde una computadora de la compañía genera un registro de servidor que muestra todos los sitios web con los que se conecta mi PC. ¿Este registro me identificará como el creador del reporte?

NAVEX Global no genera ni mantiene registros de conexiones internas con direcciones IP; no se proporciona información que relacione su PC con NAVEX Global cuando accede a la “Línea de ayuda de ética”. De hecho, NAVEX Global está comprometida bajo contrato a no averiguar la identidad de quien realiza el reporte.

Si no se siente cómodo al realizar el reporte desde su PC, tiene la opción de usar una PC fuera del entorno de trabajo a través del sitio web seguro de NAVEX Global.

¿Puedo reportar una inquietud desde mi hogar y mantener el anonimato?

No importa desde dónde genere el reporte, este permanecerá protegido, confidencial y anónimo. Un portal de Internet nunca identifica al creador del reporte por el nombre de pantalla y el sistema NAVEX Global elimina la información de identificación, como la dirección IP, para que se mantenga el anonimato. Además, NAVEX Global está comprometida bajo contrato a no averiguar la identidad de quien realiza el reporte.

Me preocupa que la información que proporciono a NAVEX Global finalmente revele mi identidad. ¿Cómo pueden asegurarme de que eso no sucederá?

El sistema NAVEX Global está diseñado para proteger su anonimato. De hecho, NAVEX está comprometida bajo contrato a no averiguar la identidad de quien realiza el reporte. Para asegurarse aún más de que se mantendrá su anonimato, como creador del reporte, no debe revelar ningún detalle de identificación en su reporte.

¿La línea de ayuda telefónica gratuita es confidencial y anónima?

Sí. A la persona que realiza el reporte se le solicitará que brinde la misma información que proporcionaría en un reporte a través de Internet. El representante ingresará sus respuestas directamente en el entorno seguro de NAVEX Global. Los reportes generados por teléfono cuentan con las mismas medidas de seguridad y confidencialidad durante la entrega que las de los reportes generados a través de Internet.

¿Es de ayuda si doy a conocer mi identidad?

Es probable que la investigación de un problema sea más fácil si tenemos, por ejemplo, su información de contacto, pero no es necesaria. Algunas veces, contar con información adicional, además de la que se solicita en el reporte, ayudará en la investigación, y tener su información de contacto directo puede ayudar a la investigación.

¿Cómo puedo controlar el progreso de mi inquietud si elijo permanecer en el anonimato?

Al entregar su reporte, se generará un número de caso y el sistema le solicitará que cree una contraseña de reporte. Estos datos son necesarios para ingresar a su caso y monitorear el progreso.

¿Qué sucede si pierdo mi contraseña o la clave del reporte?

Con el fin de mantener el mayor nivel de confidencialidad, si pierde su contraseña o la clave del reporte, se le solicitará realizar un nuevo reporte. Debe mencionar que su nuevo reporte está relacionado con uno registrado anteriormente.

CONSEJOS

Y MEJORES PRÁCTICAS

No estoy seguro si lo que observé u oí resultará en un problema relacionado con el cumplimiento de la normativa, las emisiones o la seguridad del vehículo. ¿Qué debo hacer?

Realice un reporte. Los investigadores determinarán si el problema está relacionado con el cumplimiento de la normativa, las emisiones o la seguridad del vehículo.

¿Qué sucede si mi jefe u otros gerentes están involucrados en el problema o inquietud, ¿ellos recibirán el reporte?

El sistema y el protocolo de distribución de reportes están diseñados para que las partes implicadas no reciban notificación. Los casos se gestionarán sin nombres ni otra información de identificación.

¿Qué sucede si recuerdo algo importante acerca del problema después de haber realizado el reporte?

Con la clave del reporte y la contraseña, puede volver a ingresar al sistema, ya sea por Internet o por teléfono para acceder al reporte original. En ese momento, puede agregar más detalles.

¿Qué sucede si ustedes tienen que hacerme preguntas acerca del reporte?

El sistema proporciona una funcionalidad que permite que los investigadores publiquen preguntas para usted, incluso si el reporte fue anónimo. Cuando reciba su clave de reporte, se le informará el plazo estimado para que se procese el reporte. Cuando haya finalizado ese plazo, le sugerimos enfáticamente que verifique si se han publicado preguntas. Contar con la oportunidad de llevar a cabo ese diálogo ayuda en la investigación.

¿Estos seguimientos de los reportes son tan seguros como en la primera instancia?

Todas las comunicaciones gozan de la misma confidencialidad estricta que el reporte inicial y continúan bajo el ala del anonimato, si así lo elige usted.

¿Puedo realizar un reporte si no tengo acceso a Internet?

Puede realizar un reporte a través de la Línea de ayuda de ética desde cualquier computadora que tenga acceso a Internet. Si no tiene acceso a Internet o no se siente cómodo usando una computadora, puede comunicarse con la Línea de ayuda de ética, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.