



Canal de denuncias de VIRTUALWARE 2007 S.A.

¿Cuál es el objetivo de este mecanismo?

Garantizar que todas las partes interesadas tengan canales accesibles, seguros y eficaces para expresar inquietudes, reclamaciones o quejas relacionadas con nuestras operaciones, productos, servicios o relaciones laborales, y que estas sean atendidas de forma transparente, justa y oportuna.

¿Cómo puedes presentar una queja o reclamación?

Virtualware pone a tu disposición múltiples canales para que puedas comunicarte con nosotros de manera confidencial y efectiva:

Medio	Descripción
Formulario Web	Disponible en: www.virtualwareco.com/es/canaldedenuncias/
Correo Electrónico	buentrato@virtualwareco.com
Buzones de sugerencias	Ubicados en nuestras oficinas.
Política de "habla libremente"	Espacios abiertos para la comunicación interna.

¿Qué se considera una queja, denuncia o sugerencia válida?

Aceptamos	No se considerará como queja
Incumplimiento de normas internas o compromisos éticos.	Peticiones comerciales sin fundamento.
Problemas con productos o servicios.	Comentarios genéricos sin evidencia o contexto.
Inquietudes sobre condiciones laborales o trato indebido.	Críticas anónimas sin detalles verificables.
Impacto ambiental o social negativo.	Comunicaciones ofensivas o discriminatorias.
Cualquier forma de acoso, abuso o discriminación.	

Proceso de Gestión de una solicitud.

A continuación, se detalla el flujo de tratamiento de cualquier queja o reclamación recibida:

Flujo del Proceso



¿Cómo te mantendremos informado?

Durante todo el proceso, recibirás actualizaciones periódicas a través del canal por el cual se presentó la solicitud. Nos comprometemos a:

- Confirmar la **recepción** dentro de 72 horas hábiles.
- Informarte sobre **cada paso del proceso**.
- Comunicarte la **propuesta de solución**.
- Confirmar el **cierre del caso**.
- En caso de no aceptación, **explicar detalladamente por qué**.

Protección contra represalias

En Virtualware nos comprometemos a proteger a toda persona que presente una solicitud de queja, denuncia o sugerencia de buena fe. Para ello contamos con:

Medidas de protección:

- **Confidencialidad absoluta** del denunciante.
- Opción de presentar quejas **de forma anónima**.
- **Prohibición explícita de represalias** en nuestro Código Ético.
- **Supervisión del Comité de Ética y Cumplimiento**.
- **Formación periódica** a líderes sobre protección al denunciante.

Cualquier indicio de represalia será investigado y sancionado con la máxima severidad conforme a nuestras políticas internas.



Mejora Continua del Mecanismo

Cada año, Virtualware revisa este mecanismo a través de:

- Auditorías internas y externas
- Encuestas de satisfacción y percepción
- Revisión por parte del Comité de Sostenibilidad y Cumplimiento
- Actualización de protocolos conforme a estándares internacionales (ISO 37002, OCDE, OIT)

¿Tienes una inquietud?

No dudes en comunicarte con nosotros por cualquiera de los medios disponibles. Tu voz es importante y forma parte del compromiso de Virtualware con la **ética, la transparencia y la responsabilidad corporativa**.

Sitio web: www.virtualwareco.com

buentrato@virtualwareco.com