



Fecha de publicación: 05/06/18
Vigencia: 31/12/2018
Última revisión: 05/06/18
Generado por: Luis Revilla LRM3
Área responsable: **Comité Ética Global**

Protocolos para la recepción y atención de denuncias

integrity.softtek.com

Value
THROUGH
TECHNOLOGY

Índice

1. Propósito	4
2. Alcance	4
3. Introducción	4
4. Protocolo de Clasificación	4
5. Protocolo para evitar conflicto de intereses	6
6. Protocolo de investigación	6
7. Protocolo de protección a involucrados en la denuncia	7
8. Protocolo para la participación de expertos y otros interesados	7
9. Protocolo de conclusiones finales, remediación y cierre	8
10. Protocolo de cumplimiento regulatorio con autoridades competentes	8

Nombre del documento: Protocolos para la recepción y atención de denuncias

Clasificación de la información: Interno

Restricciones

Los contenidos de este documento son propiedad de Softtek, y son (Interno) sólo para uso (INTERNO). Queda estrictamente prohibido cualquier reproducción total o parcial sin la autorización escrita por parte de Softtek.

Este documento está sujeto a cambios. Los comentarios, correcciones o dudas deberán ser enviados al autor.

Audiencia	Propósito
Global	Orientar y homologar la adecuada gestión de denuncias.

Tabla de Revisión

La siguiente tabla enlista las revisiones realizadas a este documento. Debe utilizarse para describir los cambios y adiciones cada vez que este documento vuelva a ser publicado. La descripción debe ser detallada e incluir el nombre de quien solicita los cambios.

Número de versión	Fecha de versión	Tipo de cambios	Dueño / Autor	Fecha de Revisión / Expiración
1	28/02/2017	Creación	SMCA	24/04/2018
2	25/04/2018	Actualización	MOZF1	31/12/2018
3	05/06/2018	Revisión	LRM3	31/12/2018

1. Propósito

Orientar y homologar la adecuada gestión de denuncias.

2. Alcance

Global

3. Introducción

Los protocolos que a continuación se describen son de naturaleza obligatoria y no sustituyen a lo estipulado por las leyes locales, sino que los complementan; el no seguir alguno de estos lineamientos puede causar que tanto la gestión como resolución de una denuncia sea inefectiva, se viole alguna ley o regulación, o se cause daño moral o físico a algún involucrado en la denuncia.

Las disposiciones alcanzan al procedimiento de actuación en un marco de transparencia, eficacia y eficiencia, bajo los siguientes principios:

- Respeto a los derechos humanos.
- Imparcialidad: Los Comités de Ética e investigadores que éstos designen colaborarán con el compromiso de actuar de forma íntegra, independientemente de sus convicciones o intereses en el cumplimiento de las obligaciones asignadas.
- Buena fe y lealtad: El accionar de las partes debe ser honesto y correcto, evitando cualquier conflicto de intereses personal.
- Deber de investigar: El deber de investigar es una obligación de medio y no de resultado. La investigación debe estar orientada a examinar todas las líneas de investigación posibles, y debe ser exhaustiva, profesional e imparcial, y agotar todos los medios disponibles.
- Eficiencia y Eficacia: Deberá maximizarse la utilización de los recursos humanos y materiales para el logro del éxito en cada investigación.
- Diligencia: Se debe actuar con prontitud, coordinando las actividades que correspondan y con respeto a los objetivos
- Se debe reconocer el hecho de la imposibilidad de prever todas las situaciones, e instrumentar su resolución en forma diligente, adaptándose a las circunstancias peculiares del caso.

4. Protocolo de clasificación

4.1. Al recibir una denuncia mediante el sitio de Integrity (integrity.softtek.com), el administrador en turno debe seguir los pasos mencionados a continuación para clasificarla:

4.1.1. Leer la denuncia recibida.

4.1.2. Identificar que la denuncia le corresponda al Comité Local en cuestión (es decir la persona o hechos que están denunciando son de injerencia de ese Comité)

4.1.3. Identificar la(s) persona(s) y el(los) hecho(s).

4.1.4. Catalogar la denuncia en el sistema de administración del sitio de Integrity y asignar al o los investigadores con base en la siguiente clasificación:

4.1.4.1. Compromiso ante la corrupción:

- Posibles temas involucrados:
 - Recibir u ofrecer regalos, más allá de los usos y costumbres, para obtener una ventaja desleal.
 - Sobornos y chantajes.
- Posibles investigadores:
 - Contraloría o Auditoría Interna
 - Área administrativa (tanto compras como contabilidad)
 - ARH

4.1.4.2. Conflicto de intereses:

- Posibles temas involucrados:
 - Relación con clientes significativos.
 - Operación con partes relacionadas.
 - Relación entre colaboradores con línea de reporte.
 - Relación laboral o profesional entre partes relacionadas.
 - Doble relación laboral o profesional.
- Posibles investigadores:
 - ARH
 - Capital Humano
 - Área de compras

4.1.4.3. Respeto entre nosotros:

- Posibles temas involucrados:
 - Acoso y/u Hostigamiento
 - Discriminación
- Posibles investigadores:
 - ARH
 - Capital Humano

4.1.4.4. Integridad en la Información:

- Posibles temas involucrados:
 - Registros confiables y veraces, por ejemplo, captura de horas, gastos de viaje, contables, provisiones, devengado, facturación.
 - Comunicación e Información financiera.
 - Protección de la información, por ejemplo, mal uso de claves y usuarios, duplicar o reproducir información confidencial o sensible ya sea de Softtek o de nuestros clientes.
- Posibles investigadores:
 - Contraloría o Auditoría Interna.
 - Contabilidad y compras.
 - IT
 - PMO
 - Seguridad de la información
 - Digital Office

4.1.4.5. Uso de los bienes de la compañía:

- Posibles temas involucrados:
 - Mal uso de instalaciones, equipo, mobiliario o cualquier otro bien asignado a la persona para realizar adecuadamente su trabajo.
 - Dañar la reputación de la compañía a través de redes sociales.
- Posibles investigadores:
 - ARH
 - Capital Humano
 - IT
 - Infraestructura

4.2. La clasificación de denuncias debe realizarse estrictamente con base en el contenido de la misma dentro de los primeros cinco días de recibirse. Si la denuncia es por Acoso u Hostigamiento se deberá seguir el Protocolo específico para dicho fin.

4.3. En el caso de que la naturaleza de la denuncia contenga alguna característica considerada como crítica, se deberá informar al Comité de Ética Global para fijar un procedimiento específico que puede ser diferente a los pre-establecidos.

Estas características son:

4.3.1. Que el denunciado tenga un nivel jerárquico de director o superior;

- 4.3.2.** Que la reputación de Softtek se vea dañada en el mercado o con clientes debido a un manejo inadecuado de la denuncia o su investigación;
- 4.3.3.** Otros que puedan exponer a Softtek a riesgos monetarios o quebrantos importantes.
- 4.4.** En caso de que ninguna clasificación se ajuste adecuadamente a alguno de los conceptos del catálogo, el administrador deberá consultarlo con el Comité Local correspondiente para analizar el impacto de esta situación.
- 4.5.** Los posibles investigadores deberán conocer por anticipado los conceptos de clasificación aquí descritos, y cuál(es) se le ha(n) asignado para conducir su(s) investigación(es). En caso de que el contenido de una denuncia recibida por el investigador no se ajuste al concepto de clasificación para el que fue habilitado, el investigador deberá contactar al Comité Local de inmediato y solicitar las correcciones que procedan.
- 4.6.** Si la denuncia no fue capturada en el sistema, esto no imposibilita al Comité comenzar la gestión de la denuncia, sin embargo, se deberá asegurar que en algún momento de la investigación dicha denuncia quede debidamente registrada en el sitio de integrity.softtek.com

5. Protocolo para evitar conflicto de intereses

- 5.1.** Este protocolo debe aplicarse durante la gestión de la denuncia, sobre todo en la asignación de investigadores.
- 5.2.** El administrador debe analizar el contenido de las denuncias con el fin de minimizar la posibilidad de un conflicto de interés entre los investigadores y los involucrados en la denuncia.
- 5.3.** El administrador debe de tener conocimiento, o allegarse de él, sobre las responsabilidades que ocupan los investigadores y todos aquellos que se verán involucrados en la denuncia, y de hacerse de todos los medios posibles para evitar una asignación que de origen esté causando un conflicto de interés.
- 5.4.** Si al ser notificado de la denuncia algún miembro del Comité de Ética tiene un conflicto de interés con ella, deberá notificarlo a los demás miembros y pedir su exclusión en la gestión de dicha denuncia.
- 5.5.** Las causas de conflicto de interés para miembros del Comité de Ética, o investigadores en forma enunciativa, pero no limitativa, son:
 - 5.5.1.** Uno o varios investigadores o miembros del Comité de Ética estén involucrado en la denuncia;
 - 5.5.2.** El denunciante o denunciado depende jerárquicamente del investigador o de algún miembro del Comité de Ética;
 - 5.5.3.** Uno de los investigadores o miembros del Comité de Ética tiene parentesco sanguíneo o político con el denunciado o denunciante;
 - 5.5.4.** Se determine que existen razones fundadas para que uno o varios investigadores o miembros del Comité de Ética actúen en forma no objetiva o que pudieran conducir indebidamente el procedimiento de clasificación, investigación o conclusión, así como aplicar medidas inadecuadas de remediación.
 - 5.5.5.** Cuando un miembro de un Comité esté señalado en una denuncia, éste debe excluirse de cualquier participación en esa y otras denuncias hasta la resolución de la misma.

6. Protocolo de investigación

- 6.1.** Una vez que se define el investigador encargado de la denuncia, se da inicio al protocolo de investigación, el cual consiste en tres pasos para una investigación efectiva:
 - 6.1.1.** Planeación de la investigación:

Durante esta etapa se definirán los puntos de enfoque o líneas de investigación, es decir, las cuestiones de la denuncia que deben ser investigadas con prioridad.

Quiénes participarán en la investigación, esto es, si se necesita involucrar a alguna otra área o persona.

En el caso de existir más de un investigador, cómo se van a distribuir los puntos de enfoque.

Por último, deben quedar claros los procedimientos para la búsqueda de indicios sólidos.

6.1.2. Investigación preliminar

La finalidad de esta etapa es justificar llevar a cabo una investigación completa. Tiene que ser conducida con mucha discreción, no delatar al (los) denunciante(s), involucrar a la menor cantidad de personas, mantenerse sin sesgo, buscar indicios sólidos¹ y obtener conclusiones preliminares:

- Se comprobaron hechos que apuntan a posibles responsables, lo cual lleva a una investigación completa.
- Se comprobaron hechos sin poder determinar posibles responsables, lo cual lleva a estudiar la situación y pedir mayor información al denunciante.
- No se comprobó que los hechos imputados en la demanda existan, pero es probable que se hayan cometido, lo cual lleva a la remediación y pedir más información al denunciante.
- No hay ningún indicio de que sea verdad y todas las medidas de control están en sitio, lo cual lleva a desechar la denuncia o solicitar más información al denunciante.

6.1.3. Investigación y recolección de evidencia

La finalidad de esta etapa es buscar evidencia contundente de qué acciones indebidas fueron realizadas o no.

7. Protocolo de protección a involucrados en la denuncia.

- 7.1.** Miembros del Comité de Ética, Investigador(es) y toda aquella persona involucrada en la gestión de una denuncia, tiene como parte de sus responsabilidades cuidar que no se violen los derechos de denunciantes y denunciados, evitando el daño moral o físico de alguno de los involucrados en la denuncia, inclusive, donde las acciones de investigación y medidas correctivas puedan incrementar las probabilidades de que esto suceda.
- 7.2.** Las situaciones que deben ser tomadas en cuenta, y en la medida de lo posible evitar, por los gestores de denuncia en cualquiera de sus etapas son:
 - 7.2.1.** Que exista una alta probabilidad de que se genere un ambiente de hostilidad contra una persona a causa de la denuncia;
 - 7.2.2.** Que las fricciones entre líder y colaborador, entre compañeros de trabajo, clientes o proveedores, lleguen a tal deterioro que exista la posibilidad de una agresión física o psicológica que pueda ser grave.
- 7.3.** El Comité de Ética Local analizará estas situaciones en caso de ser evidentes o muy probables, y acordará y recomendará a la administración las medidas precautorias necesarias para evitar daños a alguno de los involucrados.

8. Protocolo para la participación de expertos y otros interesados

- 8.1.** La denuncia debe ser gestionada con completa confidencialidad, partiendo de que cualquier denuncia merece atención seria y responsable, sin imputar responsabilidades anticipadas por omisión al debido proceso.

¹ Se consideran indicios sólidos: discrepancias entre evidencia y registros oficiales, videos que expongan conductas violatorias a normas de conducta, políticas o procedimientos; registros discrepantes, observaciones donde quede evidente una situación o daño, estadísticas que dejen en evidencia un comportamiento anormal.

- 8.2.** Por lo anterior, ninguna denuncia es cierta hasta que el resultado de una investigación así lo avale. Para ello, los miembros del Comité de Ética e investigadores deberán prestar particular atención a lo siguiente:
- 8.2.1.** Notificar a personas que no deben conocer el caso hasta que el resultado de la investigación sea concluyente, con el fin de cerrar el círculo de información y no levantar alertas innecesarias o anticipadas, o que se pudiera dar como un hecho cierto.
 - 8.2.2.** Se pueden involucrar a más áreas de la empresa cuando se necesite asesoría en función del tipo de hecho, por ejemplo:
 - Falta de evidencia: involucrar a áreas de IT o Facilities.
 - Dudas legales: involucrar al área Jurídica de Softtek.
- 8.3.** Solo se compartirá la información básica con las áreas que no están asignadas como investigadores y no la denuncia completa, y en caso que el área a la cual se acude necesitará más información, deberá ser aprobada por el Comité de Ética correspondiente.
- 8.4.** Que siendo un externo como abogados, peritos, consultores o cualquier tipo de experto, firme los documentos necesarios para asegurar la confidencialidad.
- 8.5.** El comité de auditoría establece en qué momento y qué tipo de denuncias deben ser notificados uno varios de los consejeros independientes.
- 8.6.** Cualquier investigador puede solicitar la inclusión de un profesional o experto externo participar activamente en cualquier etapa de la investigación.

9. Protocolo de conclusiones finales, remediación y cierre

- 9.1.** Esta etapa se centra en el resultado de la investigación, tratando de responder qué pasó, cómo pasó, quién lo hizo, cuándo y con qué frecuencia. Asimismo, sirve para remediar, es decir, corregir lo sucedido, evitar que siga pasando y encontrar la solución óptima en el corto y mediano plazo.

Los cuatro tipos de conclusiones son:

- 9.1.1.** Se comprobaron hechos y responsables directos, lo cual implica aplicar sanciones², remediar y obtener las estadísticas de los hechos.
- 9.1.2.** Se comprobaron hechos sin responsables directos, lo cual implica remediar y obtener estadísticas de los hechos.
- 9.1.3.** No se comprobaron hechos, pero sí debilidades del proceso o control, lo cual implica reunir las estadísticas de los mismos.
- 9.1.4.** No se encontró indicio de que la denuncia sea cierta, se desestima y se documenta en el sitio de Integrity.

10. Protocolo de cumplimiento regulatorio ante autoridades competentes

- 10.1.** En los casos en los que el administrador reciba denuncias con posibles obligaciones legales o regulatorias, de acuerdo a la unidad de negocio de la que proviene y/o por su clasificación, se deberán tomar las acciones correspondientes conforme a la siguiente tabla:

Unidad de negocio	Clasificación de la denuncia	Protocolo general de acción
USA	Respeto entre nosotros	Title VII of the Civil Rights Act https://www.eeoc.gov/policy/docs/harassment-facts.html

² Seguir los lineamientos descritos en el documento Tipificación de Faltas.

USA	Protección del denunciante	Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer protection act 2010 http://legcounsel.house.gov/Comps/Dodd-Frank%20Wall%20Street%20Reform%20and%20Consumer%20Protection%20Act.pdf
España	Respeto entre nosotros	Código Penal español, Ley Orgánica 5/2010 http://fontelles.com/legislacion-del-mobbing-en-espana/
México	Fraude	Código Penal Federal, Art. 386-389 http://mexico.justia.com/federales/codigos/codigo-penal-federal/libro-segundo/titulo-vigesimo-segundo/capitulo-iii/
México	Respeto entre nosotros	Protocolo de intervención para casos de hostigamiento y acoso sexual. Capítulo II - http://www.inah.gob.mx/images/stories/Transparencia/2011/protocolo_vs_abuso_sexual.pdf
México		Código Nacional de Procedimientos Penales Art. 222 http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CNPP_170616.pdf
Colombia	Respeto entre nosotros	Ley 1010 http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html
Argentina	Respeto entre nosotros	Ley 12.314
Argentina	Respeto entre nosotros	Ley 13.168 http://www.losrecursoshumanos.com/ley-13-168-de-la-provincia-de-buenos-aires/
Argentina		Ley 26.994 http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235975/norma.htm
Argentina	Respeto a los derechos humanos	Ley 20.774 http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/25552/texact.htm
Brasil	Respeto entre nosotros	Lei contra assédio moral do Estado de São Paulo http://www.assediomoral.org/spip.php?article468
India	Fraude	Indian Penal Code Section 420
India	Respeto entre nosotros	Sexual Harassment of Women at Workplace Act 2013 http://www.iitbbs.ac.in/notice/sexual-harrassment-of-women-act-and-rules-2013.pdf

El administrador no debe cerrar una denuncia con las características señaladas sin verificar que el cumplimiento regulatorio ante la autoridad correspondiente fue completado.