



PROCEDIMIENTO USO DE LÍNEA DE DENUNCIA ANÓNIMA (LDA)

Objetivo

Proporcionar una guía a los usuarios de **Línea de Denuncia Anónima** que les permita conocer los lineamientos que deberá considerar previo, durante y al cierre de una denuncia.

Alcance

El presente procedimiento está dirigido a los colaboradores, accionistas y proveedores que necesiten denunciar cualquier incumplimiento a lo establecido en el Código de Ética de CICE® a través de los canales de Comunicación definidos en la **Línea de Denuncia Anónima**.

Normatividad aplicable: Código de Ética de Grupo CICE

Lineamientos:

1. Las denuncias se deberán realizar exclusivamente por los medios de comunicación establecidos en la **Línea de Denuncia Anónima**.
2. Las denuncias deberán ser acompañadas de la descripción de hechos, testigos, elementos que la sustentan y de ser posible, mencionando la conducta que se infringe del **Código de Ética**.
3. Una denuncia es improcedente cuando la conducta que se denuncie no este contemplada en el Código de Ética o no se cuente con los elementos suficientes que respalden los hechos denunciados.
4. La atención y seguimiento de denuncias es responsabilidad del **Comité de Ética**.
5. El seguimiento y resolución de las denuncias no deberá ser mayor al tiempo establecido en los lineamientos de operación del **Comité de Ética**, conforme a la prioridad: alta, media, baja.
6. El tiempo de entrega de documentos o información adicional solicitados por el **Comité de Ética** al denunciante para proceder a realizar una investigación, no deberá ser mayor a 5 días hábiles, en caso contrario la denuncia será improcedente por falta de información.

El denunciante, podrá realizar nuevamente su denuncia (en caso de ser cerrada por falta de información), adjuntando la evidencia solicitada.

7. La confidencialidad de la denuncia recae en el denunciante, por lo que es importante que no se comente con nadie el levantamiento de la denuncia.

8. Las sanciones que recomienda el **Comité de Ética**, serán de acuerdo a la severidad de la falta cometida y pueden ser cualquiera de los siguientes tipos: amonestación verbal, amonestación escrita, acta administrativa, privación temporal de incentivos o prestaciones extraordinarias del infractor, suspensión temporal del infractor, o destitución del cargo y expulsión definitiva de Grupo CICE.

Así mismo las sanciones serán aplicadas de acuerdo al reglamento interno de trabajo y las leyes laborales vigentes.

9. El **Comité de Ética** es el único órgano facultado para dar una resolución a las denuncias presentadas.

10. Con base en el punto anterior, la Dirección General y la Dirección de Factor Humano son las responsables de determinar las sanciones que se deberán aplicar.

11. El usuario de **Línea de Denuncia Anónima** solo conocerá el estatus de su denuncia y en casos extraordinarios parte de la resolución cuando así lo decida el **Comité de Ética**.

Medios para realizar una denuncia



Portal web:
eticacice.ethicsglobal.com



App móvil:
Código QR:  Código de acceso:
CIC-1861-CIC



Línea telefónica:
800 717 1171

Pasos para realizar una denuncia en la Línea de Denuncia Anónima

El Denunciante...

1. Previo al levantamiento de tu denuncia, deberás considerar lo siguiente:

1.1 Razona muy bien antes de actuar, evalúa si la situación

se puede corregir dialogando con tu jefe inmediato o instancias previas a la Línea de Denuncia: Factor Humano o Comités de Responsabilidad Social.

1.2 Reflexiona **¿Quién puede verse afectado con su decisión en caso de que su percepción no sea correcta?**

1.3 Procede con honestidad, al realizar tu denuncia debes ser completamente objetivo, y debe estar fundamentada y sustentada; aportando para ello los elementos suficientes para probar los hechos imputados.

1.4 La LDA no debe ser utilizado para desprestigiar a un colaborador inocente y en ningún caso para esparcir rumores. Asimismo se debe informar con oportunidad cualquier tipo de violación a los lineamientos y políticas institucionales.

1.5 Identifica en el **Código de Ética**, el valor, conducta, compromiso y/o principio; o bien, la combinación de más de uno de estos elementos, que se está infringiendo.

1.6 No utilizar los medios de denuncia como última opción para resolver las situaciones que se contrapongan a lo manifestado en el Código de Ética.

2. Registra la denuncia a través de los medios establecidos en la **Línea de Denuncia Anónima**:

a. **Página Web:** eticacice.ethicsglobal.com

b. **Teléfono:** 800 717 1171

c. **App Móvil:** Ethics Global

3. En dependencia del medio utilizado será la información requerida por LDA:

Página Web:

3.1 Llena el formulario de información del denunciante de acuerdo con tu relación con la empresa y tipo de denuncia que quieras realizar:

Tipo de denunciante: Accionista, colaborador, proveedor u otro.

Anónima: Proporciona séudonimo para el seguimiento.

No anónima: Proporciona datos requeridos por el sistema. En este caso, el **Comité de Ética** conocerá al denunciante por la información que proporcionas, esto permitirá al **Comité de Ética** tener mayor alcance en la investigación a realizar y de ser posible, contactarte directamente para ampliar tu declaración, siempre bajo el anonimato.

3.2 Proporciona la descripción detallada los hechos, te recomendamos apegarte a estos elementos informativos:

Unidad de Negocio: Información precargada. Ver Anexo 1.

Lugar donde sucedió el incidente: Indicar nombre o razón social del lugar donde sucedió, incluyendo dirección física, ubicación dentro de las instalaciones. Si el incidente no ocurrió en un lugar específico favor de mencionar y dar los detalles.

Fecha del incidente: DD/MM/AA

Categoría de la denuncia: Catálogo precargado en el sistema, seleccionar la opción más apegada con el incumplimiento denunciado. Ver Anexo 2.

Infractor(es) Persona(s) que comete(n) la falta: Proporcionar los datos requeridos por el sistema.

Personas que conozcan el caso: Nombre de las personas que tienen conocimiento de su caso (involucradas y no involucradas en la denuncias).

Evidencias: En caso de contar con archivos electrónicos que soporten su denuncia como fotos, videos, audio, documentos, correos, etc., los ingresa en el campo asignado:



Descripción del hecho: Indicar el mayor detalle posible **¿qué?, ¿cómo?, ¿cuándo?** y **¿dónde?** sucedió el incidente, **¿quiénes?** están involucrados (nombre y puesto), así como lo que obtienen. Incluir cualquier información que pueda ser valiosa en la evaluación y resolución de esta situación.

3.3 Realiza la validación: Registra el folio y clave alfanumérica proporcionados por LDA en el campo correspondiente.

IMPORTANTE: Anota y guarda estos datos de seguimiento de la denuncia, ya que solo con este podrás consultar el estado de tu reporte; si hay ampliación en la declaración, se generará un nuevo folio.

→ **Avanza al paso número 4**

Teléfono:

3.1 Responde las preguntas del operador telefónico en turno de Ethics Global. Las preguntas realizadas están basadas en una guía diseñada por Grupo CICE con la finalidad de obtener la mayor cantidad de información que permita al Comité de Ética iniciar la investigación y emitir la resolución correspondiente.

3.2 Anota y guarda folio y clave alfanumérica proporcionado por el operador. **Solo con estos datos podrás consultar el estado de tu reporte**; si hay ampliación en la declaración, se generará un nuevo folio.

→ **Avanza al paso número 4**

Aplicación Móvil Android - iOS:

3.1 Descarga la app desde la tienda de aplicaciones de dispositivo Android - iOS desde el que realizarás la denuncia.

3.2 Ingresa con el código de acceso **CIC-1861-CIC** o escanea el Código QR de Grupo CICE para acceder a la plataforma.



3.3 Registra tu número de celular, en caso de no hacerlo el Comité de Ética no tendrá acceso al mismo.

3.4 Redacta de manera libre la denuncia, se recomienda el apego a los elementos informativos de la estructura descrita en el medio WEB (no es obligatorio).

3.5 Llena el formulario de denuncia establecido en la app, adjuntando fotos, audio, videos de evidencia. La denuncia se puede realizar de forma anónima o no anónima.

3.6 Anota y guarda el folio proporcionado por la app de Ethics Global, enviado por la app. Solo con este folio podrás consultar el estado del reporte; si hay ampliación en la declaración, se generará un nuevo de folio y clave alfanumérica.

El Proveedor Externo (Ethics Global®)...

4. Procesa la información y genera el reporte de denuncia.
5. Envía notificación de nueva denuncia a cada miembro del **Comité de Ética** para que ingresen a la plataforma de Ethics Global y consulten el reporte generado.

El Comité de Ética...

6. Revisa el reporte y determina si:
 - a. Existen elementos suficientes para iniciar investigación.
 - b. No hay elementos suficientes, pero se pueden solicitar más datos al denunciante para iniciar una investigación.
7. NO existen elementos suficientes:
 - c. La denuncia es improcedente, por falta de información o falta de apego a la finalidad de uso de la LDA.

El Coordinador del Comité de Ética...

8. Asigna a los miembros del **Comité de Ética** de acuerdo a su nivel de especialización y/o tipo de denuncia (conocimientos técnicos), para iniciar la investigación y obtener las pruebas suficientes.

El Comité de Ética...

9. Analiza las pruebas obtenidas.
10. Emite la resolución y recomendaciones para dar atención y seguimiento de las acciones correctivas y preventivas.

El Coordinador del Comité de Ética...

11. Actualiza el estatus en la LDA para informar al denunciante el avance y cierre de la investigación y una breve retroalimentación del caso.

12. Requiere información adicional al denunciante a través de la Línea de denuncia anónima:
 - 12.1 Si es proporcionada toda la información requerida, proceden los pasos 9, 10 y 11.
 - 12.2 Si no hay respuesta en 5 días hábiles, **se cierra la denuncia y emite resolución con la descripción de la denuncia y los argumentos de improcedencia.**

13. Actualiza el estado en la LDA para informar el cierre de la investigación.

14. Fin del Proceso.

Glosario:

Android: Es un sistema operativo móvil desarrollado por Google. Diseñado para dispositivos móviles compatibles.

App: Aplicación móvil diseñada para teléfonos inteligentes.

Comité de Ética: Comisión integrada por 4 colaboradores de Grupo CICE, designados por la Dirección General para dar atención y seguimiento de las denuncias recibidas a través de Línea de denuncia anónima.

Denuncia: Acción mediante la cual los accionistas, colaboradores o proveedores de **Grupo CICE** informan posibles incumplimientos a lo manifestado en el **Código de Ética de Grupo CICE**, mediante los medios establecidos en Línea de Denuncia Anónima.

Denunciante: Son todos los accionistas, colaboradores o proveedores de Grupo CICE que necesiten denunciar cualquier incumplimiento a lo manifestado en el **Código de Ética**, mediante los medios establecidos en Línea de Denuncia Anónima.

Grupo CICE: Consorcio Integral de Comercio Exterior, S.A.P.I. de C.V. y empresas afiliadas.

iOS: Es un sistema operativo móvil de la multinacional Apple Inc. Originalmente desarrollado para el iPhone, después se ha usado en dispositivos como el iPod touch y el iPad.

Línea de Denuncia Anónima y/o LDA Servicio de línea ética proporcionado por la firma **Ethics Global**[®] (proveedor externo de servicios de consultoría).

Resolución: Documento electrónico utilizado por el **Comité de Ética** para informar el resultado de las investigaciones realizadas. Contiene: datos generales de la denuncia, investigación, resolución, recomendaciones y responsables de la implementación de acciones.

Sanción: Es una penalización impuesta a quienes infringen lo dispuesto en el **Código de Ética de Grupo CICE**.

Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Estrategia organizacional que adopta una Empresa Socialmente Responsable reconocida por el Centro Mexicano para la Filantropía a las instituciones y organizaciones establecidas en México que cumplen con una serie de criterios que abarcan, de forma general, la rentabilidad y sustentabilidad económica, social y ambiental.



Es la firma privada, reconocida internacionalmente por sus sistemas integrales para la implementación de canales organizacionales de cultura ética, que brinda sus servicios como agente regulador externo y neutral, para el seguimiento de denuncias a través de la **Línea de Denuncia Anónima**.

Anexo 1: Unidad de Negocio

VERACRUZ	CICE TRANSPORTES	TAMPICO
Oficinas Centrales	Oficinas Centrales	Oficinas Centrales
Parque Logístico San Julián	Operaciones	Operaciones
Puerto Seco	Reporte de unidad	Reporte de unidad
Recinto Portuario		
Reporte de Vehículos		
EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE		

Anexo 2: Categorías y Subcategorías

Descripción de categorías de conductas inapropiadas

Acoso sexual: Es utilizado cuando existe alguna situación en la que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Específicamente se refiere a cualquier conducta de naturaleza sexual, que afecte a la dignidad de mujeres y hombres, misma que resulte ingrata, irrazonable y ofensiva para quien la recibe.

Cuando el rechazo de una persona a esa conducta, o sumisión a ella, se emplea explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al trabajo (acceso a la formación profesional o al empleo, continuidad en el empleo, promoción, salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo) o la educación del afectado.

Conflicto de intereses: Se utiliza cuando se informa acerca de situaciones en las que el juicio y objetividad de alguna persona o personas tiende a estar indebidamente influenciado por un interés secundario, de tipo generalmente económico o personal. Específicamente es cuando en el ejercicio de las labores dentro de una institución, sobreviene una contraposición entre los intereses propios y los de la institución misma.

Corrupción: Consiste en el abuso del poder para beneficio propio. Se utiliza para informar la participación de un colaborador de CICE o un tercero en nombre de CICE participa en un acto de corrupción, por ejemplo: uso ilegítimo de información privilegiada y el patrocinio; además de los sobornos, el tráfico de influencias, la evasión fiscal, las extorsiones, los fraudes, la malversación, el compadrazgo, el nepotismo y la impunidad. La corrupción facilita a menudo otro tipo de hechos indeseados que afectan a más de uno.

Daños al medio ambiente: Se refiere a daños causados por la empresa al entorno, ya sea cuando desecha la materia prima con la que trabaja o los residuos resultantes de un determinado proceso o al contaminar excesivamente la atmósfera, tierra y/o recursos hidráulicos.

Discriminación: Hace referencia a todo acto que, directa o indirectamente, conlleve una distinción, exclusión, restricción o preferencia hacia o en contra de una persona, basada en la raza, el color, la ascendencia, el origen nacional o étnico, las convicciones, prácticas religiosas y relaciones afectivas, teniendo como fin destruir o limitar el reconocimiento o el ejercicio en condiciones de igualdad de los derechos humanos y de las libertades fundamentales en el campo político, económico, social o cultural.

Fraude: Hace referencia a cualquier acto mediante el cual una o varias personas engañan a otra o a la compañía, aprovechándose de algún punto débil de control previamente detectado y favoreciéndose ilícitamente mediante la obtención de algún objeto o beneficio económico.

Hostigamiento laboral: Se utiliza cuando una persona o un grupo ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por violencia psicológica que va desde moderada hasta extrema, de forma sistemática durante un lapso de tiempo prolongado sobre otra persona o grupo en el lugar de trabajo.

Faltas cívicas o urbanas: Hace referencia a aquellas conductas públicas que, de llevarse a cabo, afectan, limitan o vulneran la convivencia armónica y ordenada de la comunidad, los derechos de terceros, el respeto a las personas o los bienes públicos y privados. Asimismo, se consideran dentro de este rubro, las acciones u omisiones de las personas que tengan como fin obtener una ventaja indebida o liberarse injustificadamente de una sanción o multa prevista en una ley o reglamento.

Negligencia Laboral: Se refiere al descuido, falta de esfuerzo o aplicación que demuestra un empleado o grupo para llevar a cabo las responsabilidades propias del puesto que desempeñe; conducta que puede tener consecuencias negativas para el funcionamiento de un área, departamento, organización e inclusive para toda la empresa.

Robo: Se considerará este tipo de categoría para cualquiera de los siguientes casos:

a) **Robo:** Se comete si el infractor se apropia de un bien mediante violencia o amenazas contra las personas o fuerza en las cosas, ya sea que la violencia tenga lugar antes del acto para facilitararlo, en el momento de cometerse o después de cometido para procurar su impunidad.

b) **Robo agravado:** Se considera robo agravado si se ha ejecutado con el apoyo de armas, ya sea por la noche, en pandilla o en despoblado.

Uso incorrecto de activos: Se refiere al uso indebido de los activos tanto físicos: terrenos, edificios, equipo, automóviles, muebles, accesorios y suministros; como de naturaleza inmaterial: licencias, patentes, derechos de traspaso, derechos de llave, marcas comerciales, concesiones, imagen.

En general, bienes que no poseen materialidad, pero que aportan valor a la empresa y suponen un valor añadido a la misma, representándose mediante documentos, contratos, acuerdos o descripciones.

COVID-19: Categoría especialmente diseñada para reportar incumplimiento a los protocolos establecidos por la autoridad y adoptados por CICE para hacer frente a la pandemia provocada por el virus SARS-CoV-2.

Es responsabilidad general de los que forman parte de CICE y sus grupos de interés, respetar los protocolos establecidos para mantener la integridad de todos y el funcionamiento de la cadena de suministro.

Anexo 2: Categorías y Subcategorías

CORRUPCIÓN	FALTAS CÍVICAS O URBANAS
Colusión	Arrojar basura en vía pública y otros relacionados
Contratación indebida de ex funcionarios públicos	Faltas a la moral / Comportamiento público inapropiado
Información falsa	Faltas de tránsito (estacionarse en un lugar prohibido, no respetar el semáforo, conducir a exceso de velocidad, etc.)
Participación ilícita en procesos administrativos	Incumplimiento a leyes o regulaciones de autoridades
Soborno	
Tráfico de influencias	
Uso indebido de recursos públicos	

DISCRIMINACIÓN	NEGLIGENCIA LABORAL
Afiliación política	Condiciones riesgosas de seguridad
Condición social	Falta o uso inadecuado del Equipo de Seguridad
Credo	Incumplimiento de funciones propias del puesto
Discapacidad	Personal en estado inconveniente (Alcohol / Drogas)
Estado civil	Uso de Sustancias Ilegales
Género	Uso inadecuado de maquinaria.
Preferencia sexual	Uso Inadecuado de Uniforme y/o Equipo de Seguridad
Raza	

Anexo 2: Categorías y Subcategorías

HOSTIGAMIENTO LABORAL	CONFLICTO DE INTERESES
Mal uso del tono y lenguaje	Beneficios a proveedores
Maltrato físico	Bloqueo para ser proveedor
Maltrato psicológico	Competencia desleal
Jornadas excesivas y recurrentes	Contratación de familiares o amigos como proveedores de la empresa
Segregación o apartamiento negativo en el área de trabajo	Contratación indebida de familiares dentro de la empresa
Cargas excesivas de trabajo y/o no correspondientes al puesto	Incumplimiento de citas con compras / Respuesta a Llamadas
No respetar los tiempos de descanso o fuera de la oficina	Ser accionista de algún proveedor de la empresa
Liderazgo y relaciones negativas	Solicitud de beneficios no permitidos por parte de compradores
	Supervisión directa de algún familiar (subordinado) dentro de la empresa
	Uso indebido de información comercial
	Uso indebido de información confidencial
DAÑOS AL MEDIO AMBIENTE	FRAUDE
Contaminación del agua	Abuso de confianza
Emisión de gases fuera de las normas	Cobro a la mano de servicios
Manejo inadecuado de los desechos	Comercialización de refacciones e insumos
	Compras a intermediarios (Empresas revendedoras)
	Falsificación de información para alta de proveedores
	Irregularidades contables
	Manipulación y/o falsificación de registros contables
	Precios "inflados" / pobre calidad de productos
	Uso inadecuado de información contable
ACOSO SEXUAL	USO INADECUADO DE ACTIVOS
Acoso físico	Mermas
Acoso verbal o por escrito	Equipo de cómputo, internet, herramientas tecnológicas
Acoso cibernético: <i>WhatsApp, correo, fotografías, redes sociales y otros</i>	Equipo de transporte, herramientas y refacciones
	Papelería, copias e impresoras
ROBO	
Extracción de combustible	
Robo de materiales e insumos	
Robo de refacciones	