



PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR DENUNCIAS A TRAVÉS DE TIPS ANÓNIMOS CICE®

Objetivo:

Proporcionar una guía a los usuarios de **Tips Anónimos de CICE®**, 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 y Conducta de CICE®**, a través de los canales de comunicación definidos en **Tips Anónimos CICE®**.

Normatividad aplicable: Código de ética y conducta de CICE®

Lineamientos:

1. Las denuncias se deberán realizar exclusivamente por los medios de comunicación establecidos en **Tips Anónimos CICE®**.
2. Las denuncias deberán ser acompañadas de la descripción de hechos, testigos, elementos que la sustentan y de ser posible, mencionar la conducta que se infringe del **Código de Ética y Conducta de CICE®**.
3. Una denuncia es improcedente cuando la conducta que se denuncie no este contemplada en el **Código de Ética y Conducta de CICE®** o no se cuente con los elementos suficientes que respalden los hechos denunciados.
4. La atención y seguimiento de denuncias es responsabilidad de la **Comisión de Atención a Tips Anónimos (CATA)**.
5. El seguimiento y resolución de las denuncias no deberá ser mayor al tiempo establecido en los lineamientos de operación de la **CATA**, conforme a la prioridad: alta, media, baja.
6. El tiempo de entrega de documentos o información adicional solicitados por la **CATA** 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 la **CATA**, 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 **CICE®**.

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

9. La **CATA** es el único órgano facultado para dar una resolución a las denuncias presentadas, así como establecer sanciones que se deriven de las mismas.

10. El usuario de **Tips Anónimos CICE®** solo conocerá el estatus de su denuncia y en casos extraordinarios parte de la resolución cuando así lo decida la **CATA**.

Pasos para realizar una denuncia en Tips Anónimos CICE®

El Denunciante...

1. Tiene la necesidad de levantar una denuncia por incumplimiento a lo establecido en el **Código de Ética y Conducta de CICE®**.
2. Considera previo al levantamiento de su denuncia lo siguiente:
 - a. Razona muy bien antes de actuar, evaluar opciones y consecuencias de su denuncia.
 - b. Reflexiona ¿quién puede verse afectado con su decisión en caso de que su percepción no sea correcta?
 - c. Procede con honestidad, al realizar su denuncia deben ser de manera objetiva, fundamentada y sustentada; aportando para ello los elementos suficientes para probar los hechos imputados.
 - d. Es consciente que **TAC** 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 al **Código de Ética y Conducta de CICE®**.
 - e. Identifica en el **Código de Ética y Conducta de CICE®**, el valor, compromiso, principio que se está infringiendo (pudiendo ser la combinación de más de uno de los elementos del mismo).
 - f. No utiliza los medios de denuncia como última opción para resolver las situaciones que se presenten.

3. Registra la denuncia a través de los medios establecidos en **TAC**:

1. **Página Web:** www.tipsanonimos.com/CICE/
2. **Teléfono:** 01- 800 - 910 - 0003
3. **Correo electrónico:** cice@tipsanonimos.com

4. En dependencia del medio utilizado será la información requerida por **TAC**:

Página Web:

Ubicación. Información precargada en sistema, ver anexo 1.

Seudónimo del denunciante. Para seguimiento del caso.

Tipo de denuncia:

Anónima. Proporciona seudónimo para su seguimiento.

No anónima. Proporciona datos requeridos por el sistema.

En caso de ser no anónima, la CATA conocerá al denunciante por la información que este proporcione, esto permitirá a la CATA tener un mayor alcance en la investigación a realizar y de ser posible, contactar directamente al denunciante para ampliar su declaración (siempre bajo el anonimato).

Tipo de denunciante. Accionista, colaborador o proveedor.

Categoría de la denuncia. Catálogo precargado en el sistema, seleccionar la opción más apegada con el incumplimiento denunciado, ver anexo 2 “categorías de denuncias”.

Fecha del incidente. DD / MM / AA.

Descripción del hecho. Indicar al 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.

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

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.

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

Evidencias. En caso de contar con documentos electrónicos que soporten su denuncia los ingresa.

Ejemplos: fotos, videos, audio, etc.

Realiza la validación. Registra el código de seguridad (proporcionado por **TAC**) en el campo correspondiente.

Anota y guarda el número de reporte y clave alfanumérica proporcionada por **TAC**. A través de estos 2 datos, el denunciante podrá consultar el estatus de su denuncia; si hay ampliación en la declaración, se genera un nuevo número de reporte y clave alfanumérica.



Medios de Contacto

Ponemos a tu disposición los siguientes medios:

1. **Línea Telefónica sin costo:** 01 800 910 0003
2. **Página Web:** <https://www.tipsanonimos.com/CICE/>
3. **E-mail:** CICE@tipsanonimos.com
4. **Fax:** 01 (55) 5255 1322
5. **Apartado Postal:** Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C., A.P. (CON-080), Ciudad de México, CP 06401

Estimado Colaborador:

En nombre de "Grupo CICE" agradezco tu interés en nuestro portal de denuncia anónima.

Para nosotros es muy importante contar con medios que nos permitan detectar conductas que vayan en contra de nuestro Código de Ética, fortaleciendo nuestros principios y valores.

Para garantizar la confidencialidad y anonimato de tus denuncias, hemos contratado a Deloitte, una firma con más de 10 años de experiencia en el servicio.

Muchas Gracias.
Director General

Teléfono:

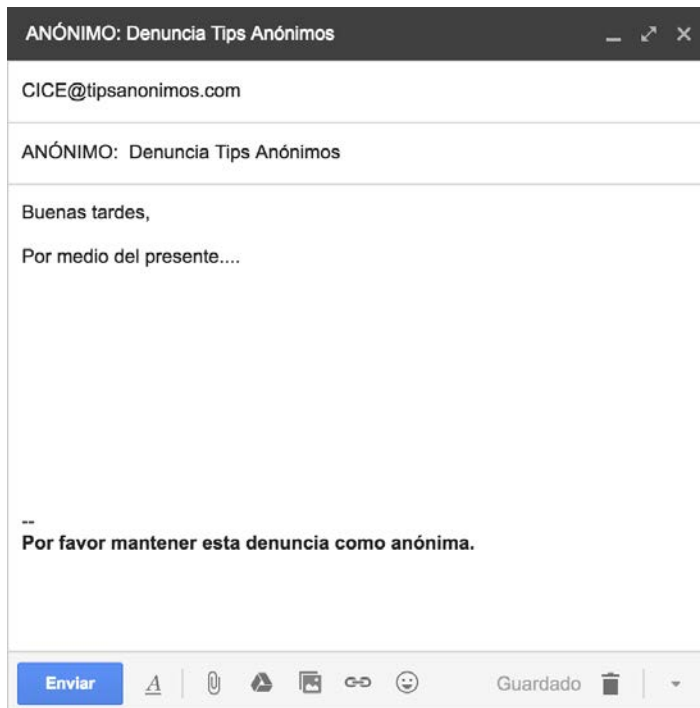
1. Responde las preguntas del operador telefónico en turno (personal del proveedor externo del servicio de TAC). Las preguntas realizadas están basadas en un 'script' diseñado por **CICE®**, la finalidad es obtener la mayor cantidad de información que permita a la CATA iniciar la investigación y emitir la resolución correspondiente.

2. Anota y guarda el número de reporte y clave alfanumérica proporcionada por el operador telefónico TAC. A través de estos 2 datos, el denunciante podrá consultar el estatus de su denuncia; si hay ampliación en la declaración, se genera un nuevo número de reporte y clave alfanumérica.

Pasos para realizar una denuncia en Tips Anónimos CICE®

Correo electrónico:

- 1. 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).
- 2. En asunto del correo establece el tipo de denuncia (anónima o no anónima).**
- Evita marcar en copia a otras cuentas de correo. No es necesario el marcar en copia a alguna persona de la Organización.**
- 3. Anota y guarda el número de reporte y clave alfanumérica proporcionada en el correo de respuesta, enviado por TAC.** A través de estos 2 datos, el denunciante podrá consultar el estatus de su denuncia; si hay ampliación en la declaración, se genera un nuevo número de reporte y clave alfanumérica.



El Proveedor Externo (Deloitte®)...

- 5.** Procesa la información recabada y genera el reporte de denuncia.
- 6.** Envía por correo electrónico (**protegido con clave personalizada**) a los miembros de la **CATA** el reporte generado, para su atención y seguimiento.

La CATA...

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

8. Existen elementos suficientes

El Coordinador de la CATA...

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

La CATA...

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

El Coordinador de la CATA...

- 12.** Actualiza el estatus en el TAC para informar al denunciante el avance y cierre de la investigación y breve retroalimentación del caso.

13. NO Existen elementos suficientes

- 14.** Requiere información adicional al denunciante a través de **TAC**:

Si no hay respuesta en un lapso de 5 días hábiles, cierra denuncia. Si es proporcionada la información requerida, proceden los pasos 9, 10, 11, 12 y 13.

15. La denuncia es improcedente

- 16.** Emite resolución con la descripción de la denuncia y los argumentos de improcedencia.

- 17.** Actualiza el estatus en el TAC para informar al denunciante el cierre de la investigación.

- 18.** Mantiene la confidencialidad de la denuncia durante el periodo de investigación en los supuestos descritos en el paso 7 (a, b y c).

- 19. Fin del Proceso.**

Glosario:

CATA. Comisión de Atención a Tips Anónimos.

Comisión integrada por 5 colaboradores de CICE®, designados por la Dirección General para dar atención y seguimiento de las denuncias recibidas a través de Tips Anónimos CICE®.

CICE®. Corporación Integral de Comercio Exterior, S.A. de C.V. y empresas afiliadas.

Denuncia. Acción mediante la cual los accionistas, colaboradores o proveedores de CICE® informan posibles incumplimientos a lo manifestado en el código de ética y conducta de CICE®, mediante los medios establecidos en TAC.

Denunciante. Son todos los accionistas, colaboradores o proveedores de CICE® que necesiten denunciar cualquier incumplimiento a lo manifestado en el Código de Ética y Conducta de CICE®, mediante los medios establecidos en TAC.

Resolución. Documento electrónico utilizado por la CATA 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 y Conducta de CICE®.

TAC. Tips Anónimos CICE®.

Servicio de línea ética proporcionado por la firma Deloitte (proveedor externo de servicios de consultoría).

Deloitte.

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

Anexo 1: Ubicaciones

VERACRUZ
Oficinas Centrales
Parque Logístico San Julián
Puerto Seco
Recinto Portuario
Reporte de vehículos

CICE TRANSPORTES
Oficinas Centrales
Operaciones
Reporte de unidad

TAMPICO
Oficinas Centrales
Operaciones
Reporte de unidad

EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE
Anexo 2: Categorías / Subcategorías

HOSTIGAMIENTO LABORAL
Mal uso del tono y el lenguaje
Maltrato físico
Maltrato psicológico

DAÑOS AL MEDIO AMBIENTE
Contaminación de agua
Emisión de gases fuera de las normas
Manejo inadecuado de desechos

ACOSO SEXUAL
Acoso físico
Acoso verbal o por escrito
Presencia de material pornográfico dentro de las instalaciones de la empresa

ROBO
Extracción de combustible
Robo de materiales e insumos
Robo de Refacciones

CORRUPCIÓN
Colusión
Contratación indebida de ex funcionarios públicos
Información falsa
Participación ilícita en procedimientos administrativos
Soborno
Tráfico de influencias
Uso indebido de recursos públicos

CONFLICTO DE INTERESES
Beneficios a proveedores
Bloqueo para ser Proveedor
Competencia Desleal
Contratación de familiares o amigos como proveedores de la empresa
Contratación indebida de familiares dentro de la empresa
Incumplimiento de citas con compras / Respuesta a Llamadas
Ser accionista de algún proveedor de la empresa
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

FRAUDE
Abuso de Confianza
Cobro a la Mano de Servicios
Comercialización de refacciones e insumos
Compras a intermediarios (Empresas Revendedoras)
Falsificación de información para alta de Proveedores
Irregularidades Contables
Manipulación y/o falsificación de los registros contables
Precios "Inflados" / pobre calidad de productos
Uso inadecuado de información contable

DISCRIMINACIÓN
Afiliación política
Condición social
Credo
Discapacidad
Estado civil
Genero
Preferencia sexual
Raza

USO INADECUADO DE ACTIVOS
Mermas
Equipo de cómputo, internet, herramientas tecnológicas
Equipo de transporte
Herramientas y refacciones
Papelaría, copias, impresoras

NEGLIGENCIA LABORAL
Condiciones riesgosas de seguridad
Falta o uso Inadecuado del Equipo de Seguridad
Incumplimiento de Funciones propias del puesto
Personal en estado inconveniente (Alcohol / Drogas)
Uso de Sustancias Ilegales
Uso inadecuado de maquinaria