

Mecanismo para prevenir, atender y sancionar actos de soborno, corrupción o revisable

1. OBJETIVO

- I. Proporcionar al personal que conforma a la empresa, los medios necesarios a través de los cuales puedan denunciar cualquier tipo de acto de soborno, de corrupción o acto revisable; lo anterior, estableciendo un procedimiento de actuación para que el personal que detecte o considere que existe una de las conductas antes mencionadas, pueda hacer uso del mismo para que se lleven a cabo las actuaciones necesarias que esclarezcan la existencia o no de dicha conducta, y se adopten las medidas pertinentes, según los casos, para lograr erradicarlas y prevenirlas en un futuro.
- II. Establecer un proceso para la prevención, atención y sanción en caso de que el Comité de Integridad lo determine, ante cualquier tipo de acto de soborno, de corrupción o acto revisable.
- III. Documentar e implementar las medidas que el Comité de Integridad determine necesarias para todo el personal de la empresa respecto a evitar y erradicar actos de soborno, de corrupción o actos revisables.
- IV. Establecer los lineamientos para proteger a los miembros del Comité de Integridad y el personal que participe dentro de las investigaciones ante cualquier acto que pudieran sufrir como consecuencia de dicha investigación, con el objetivo de que no medie algún vicio dentro de ella o exista algún conflicto de interés.

2. ALCANCE

Es aplicable a todo el personal de la empresa, sin importar su rango, jerarquía o función, e independientemente del centro de trabajo en donde este prestando el servicio y del tipo de contrato laboral que tengan celebrado, haciéndose extensivo el ámbito de aplicación al personal de empresas colaboradoras o subcontratadas, y a cualquier tercero que de cierta manera tenga algún tipo de vínculo jurídico con la empresa; lo anterior sin que sea un reconocimiento por parte de la empresa de cualquier tipo de relación laboral que pudiera existir por hacer extensivo el presente protocolo

3. DEFINICIONES

No.	Concepto	Descripción
1.	Actos ilícitos aplicables	Cualquier acto sancionado por el orden jurídico nacional (respetando el alcance de las legislaciones extranjeras con observancia en el país) que cause un detrimento a la empresa, a su personal, miembros, personal, directores o a un derecho vigente y que el Comité de Integridad considere aplicable.
2.	Actos revisables	Aquellos hechos y actos de naturaleza ilícita, principalmente de corrupción, soborno, etc. (que en lo sucesivo se les denominará "Actos revisables"); y también, cualquiera sancionado por el orden jurídico nacional (respetando el alcance de las legislaciones extranjeras con observancia en el país).
3.	Comité de Integridad	Órgano encargado de establecer las bases mínimas para la prevención, atención, investigación e implementación de sanciones respecto a conductas o actos de soborno, corrupción, protección de datos personales, igualdad laboral y no discriminación.

Mecanismo para prevenir, atender y sancionar actos de soborno, corrupción o revisable

4.	Corrupción	Consiste en el abuso del poder para beneficio propio / Acción y efecto de corromper o corromperse.
5.	Donación	Acción de dar de forma voluntaria y gratuitamente, una parte o la totalidad de sus bienes presentes.
6.	Oficial de cumplimiento	Es la persona responsable de vigilar la adecuada implementación y funcionamiento de la documentación del marco normativo y legal aplicable de la organización, así como administrar el canal de denuncias respecto de conductas, actividades o comportamientos realizados por personal, proveedores, accionistas que provoquen que estas incurran en una infracción.
7.	Parte Interesada	Toda persona, grupo u organización que de manera legítima pueda ser impactada por nuestra toma de decisiones y nuestra actividad y tiene derecho a expresar su opinión y ser atendida en sus demandas.
8.	Soborno	Oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor, directamente o indirectamente, o independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Tratados Internacionales.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Entidades Paraestatales.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.
- Código Fiscal de la Federación.
- Código Penal Federal.
- Código Civil Federal.
- Ley Federal para la prevención e Identificación de Operaciones con recursos de procedencia ilícita.
- Leyes correlativas en Estados.
- Reglamento Interior de Trabajo.
- Políticas internas aplicables de la empresa
- ISO 37001:2016 Sistema de Gestión antisoborno.

5. OPERACIÓN

El Comité de Integridad en conjunto con el Oficial de Cumplimiento es el órgano encargado de la vigilancia del desarrollo e implementación de prácticas que prevengan, investiguen, erradiquen y sancionen actos de soborno y de corrupción en la empresa, y tiene las siguientes atribuciones:

- Conocer mediante el Oficial de cumplimiento las conductas o actos denunciados que contravengan las políticas y legislaciones aplicables en materia de soborno, corrupción, protección de datos personales, igualdad laboral, no discriminación y actos revisables.

Mecanismo para prevenir, atender y sancionar actos de soborno, corrupción o revisable

- Investigar de manera confidencial las conductas o actos denunciados que contravengan las políticas y legislaciones aplicables en materia de soborno, corrupción, protección de datos personales, igualdad laboral, no discriminación y actos revisables, así como emitir las recomendaciones necesarias sin que las personas que acudan sean afectadas en sus derechos por realizar dicha denuncia.
- Conocer, atender, tramitar y resolver de manera confidencial, formal, imparcial y neutral las quejas, peticiones o denuncias recibidas mediante el Oficial de cumplimiento una vez que se determine su naturaleza y que se hayan implementado las medidas preventivas o de contención por parte de este último.
- Emitir recomendaciones y proponer cualquier tipo de solución en conjunto con el Oficial de cumplimiento para resolver la queja, petición o denuncia que se haya realizado.
- Tomar medidas que, en lo posible, eviten cualquier represalia respecto de cualquier persona que, de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, plantee una queja, o reporte un acto revisable o cualquier violación a la política antisoborno con apoyo del Oficial de cumplimiento.
- Brindar confidencialidad a las personas que decidan presentar alguna queja, protegiendo su anonimato hasta el momento oportuno en el que se tenga que perder dicha figura, continuando la protección de la persona durante y después de terminar el proceso de investigación. Se deberá también, proteger de la misma manera a la persona denunciada hasta contar con un dictamen detallado, un análisis completo y la completa certeza de que cometió dichas conductas.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

6.1 NOTIFICACIÓN/PRESENTACIÓN DE QUEJA

La queja o denuncia por parte de cualquier persona que considere que está ante una presunta situación (propia o de un tercero) de actos soborno o de corrupción podrá notificarse por una de las siguientes vías:

- A través de correo electrónico con los datos correspondiente a la cuenta de correo compliance_c@customsoft.biz aquellos que puedan configurarse como soborno y cualquier otro tipo de acto revisable.
- Notificación física al Oficial de cumplimiento o a cualquier miembro integrante del Comité de Integridad (el miembro del Comité deberá notificar al Oficial de cumplimiento de manera formal a la cuenta de correo compliance_c@customsoft.biz escribiendo los comentarios recibidos e indicando la fecha y hora de recepción en un término no mayor a 1 (un) día hábil a partir de su recepción a la persona encargada de la Presidencia del Comité de Integridad o a la persona titular de la Coordinación del Comité, y en el último de los casos, a la persona encargada de la Secretaría del Comité de Integridad.

El correo electrónico deberá contener, la siguiente información: Fecha, lugar y descripción de los hechos y naturaleza de la situación donde se presume actos de soborno o corrupción, y persona o personas que, presuntamente, están implicadas, testigos en caso de haber en la presunta situación de soborno o corrupción.

Mecanismo para prevenir, atender y sancionar actos de soborno, corrupción o revisable

La persona que denuncia deberá describir con claridad y especificando los hechos y motivos de la queja, detallando la temporalidad en que fueron sucediendo. También tendrá que adjuntar cualquier tipo de prueba que pudiera tener a la fecha de presentación de queja o denuncia.

El Oficial de cumplimiento o directamente el Comité de Integridad podrá solicitar a la persona que interponga la queja o denuncia que amplíe el contenido de la misma, si así lo cree pertinente; brindando certeza al denunciante que queda libre de represalias al formalizar su denuncia. Solo tendrán acceso al correo electrónico la persona nombrada como encargada de la Presidencia del Comité de Integridad y el Oficial de cumplimiento.

6.2 INVESTIGACIÓN PRELIMINAR

Una vez recibida la queja o denuncia, el Oficial de cumplimiento tendrá la obligación de tomar todas aquellas medidas orientadas a la obtención de los primeros datos que permitan analizar, en una primera instancia, si existen indicios de una posible situación de acto de soborno o corrupción. En caso de existir indicios, se convocará a asamblea con el Comité de Integridad.

Al inicio de la asamblea que se celebre al efecto se informará, para control y seguimiento, el número de denuncias recibidas en contraste con las investigadas, las presentadas y los motivos de cada una.

En la asamblea de investigación preliminar, el Comité de Integridad recibirá las quejas y/o denuncias respecto de actos de corrupción, soborno y/o actos revisables previamente analizados por el Oficial de cumplimiento.

El Oficial de cumplimiento y el Comité de Integridad podrán admitir cualquier queja o denuncia que estime fundada conforme a lo expuesto en el párrafo anterior, incluyendo las de carácter anónimo; y podrán desestimar las quejas o denuncias que resulten evidentemente improcedentes o infundadas o aquellas que consistan en la reproducción de una queja ya examinada y determinada anteriormente.

Adicional a lo anterior, el personal de la empresa o cualquier persona externa que interponga una queja/denuncia podrá solicitar el anonimato dentro del mismo texto de la queja o denuncia presentada, exponiendo los motivos por los cuales lo solicita, siendo el Oficial de cumplimiento y el Comité de Integridad los responsables de guardar la confidencialidad de la persona quejosa. En caso de que el procedimiento de investigación requiera de la participación activa de la persona que presentó la queja/denuncia, el Oficial de cumplimiento se lo hará saber. La persona que presentó la queja o denuncia podrá negarse a participar en el proceso externando claramente los motivos de su determinación. En todos los casos en que la participación de la persona quejosa resulte indispensable para la tramitación del proceso, la queja será desestimada cuando la persona quejosa se niegue a participar o sea imposible contactarla.

En los casos en que el Oficial de cumplimiento admita a trámite la queja o denuncia de que se trate, se dará inicio al procedimiento de investigación que se describe a continuación.

6.3 INVESTIGACIÓN

En caso de entender que los hechos pueden ser constitutivos de un presunto acto de soborno o de corrupción, el Oficial de cumplimiento y el Comité de Integridad procederá con el inicio de la investigación de los hechos narrados dentro de la queja o denuncia presentada. La investigación deberá ser confidencial, y se deberán de solicitar pruebas en igualdad de oportunidades para las partes o personas involucradas.

Mecanismo para prevenir, atender y sancionar actos de soborno, corrupción o revisable

Para la investigación de los hechos, y su posterior calificación como constitutivos o no de un acto revisable, de soborno o de corrupción, se deberán de designar por cada caso, al menos a dos integrantes del Comité de Integridad para todo el desarrollo de la investigación. Dicho equipo investigará los hechos ocurridos y dictaminará la existencia o no de hechos constitutivos de actos de soborno o de corrupción mediante un informe por escrito señalando el resultado de la investigación realizada dentro de un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles a partir del nombramiento de los responsables de la investigación por parte del Comité de Integridad. El informe deberá exponerse a la totalidad de los miembros del Comité de Integridad, junto con los resultados logrados por dicha investigación las razones o argumentos que le den fundamento. El término para presentar el dictamen podrá extenderse hasta en dos ocasiones en caso de que se justifique dicha necesidad.

Una vez recibido el informe de la investigación, el Comité de Integridad podrá solicitar acciones adicionales de investigación en relación con los hechos, siempre y cuando, su petición cuente con un fundamento de fondo que pueda ayudar a obtener una mayor claridad en los hechos y en la resolución planteada.

En caso que algún miembro del Comité de Integridad, tenga discrepancias respecto a las decisiones tomadas dentro de sus sesiones, la misma deberá de ser aclarada para poder continuar con los pasos siguientes respecto a dicho caso. En caso que no se logre resolver la discrepancia, el miembro del Comité que discrepe, deberá presentar un escrito donde exponga los términos de su inconformidad misma que será presentada y acusada de recibido por parte del Secretario del mismo Comité.

El Comité de Integridad deberá notificar el inicio del procedimiento de investigación formal a las personas afectadas por la queja o denuncia recibida, con acuse de recibo. Cuando el Comité lo crea conveniente, deberán de ser emplazadas las personas afectadas, para que puedan ejercer su derecho de audiencia y puedan realizar todas aquellas alegaciones presenciales y por escrito que estimen pertinentes para el esclarecimiento de los hechos, estableciéndose para ello respecto a las alegaciones por escrito, un plazo de 5 (cinco) días hábiles de anticipación a la audiencia respectiva que iniciarán a correr a partir de la fecha en que el Comité las emplace o les requiera dicha información.

En caso de considerarse oportuno, el Comité determinará la aplicación de todas aquellas medidas cautelares oportunas, respetando la legalidad, durante la investigación de los hechos, velando por la seguridad e integridad de las partes implicadas. Mientras transcurre la etapa de investigación de hechos, la persona denunciante (en caso de ser personal de la empresa) podrá solicitar por escrito a cualquier miembro del Comité de Integridad, ser cambiada de área a través de un correo electrónico, sin que otorgue mayor información del caso al personal de la empresa. Esta medida preventiva sólo se aplica a solicitud directa de la persona denunciante (en caso de ser personal de la empresa) y deberá valorarse previamente por el Comité de Integridad, aceptando dicha solicitud, sólo si dentro del análisis realizado por este mismo, considera que existe un riesgo latente para la persona denunciante.

El Comité podrá recabar todas las pruebas y testimonios que considere necesarios o que sean solicitadas por las partes que intervienen en la queja o denuncia y que ayuden a dilucidar los hechos incluyendo, pero no limitándose a:

- Entrevista con diferentes personas que laboran dentro de la empresa.
- Entrevista con cualquiera de los superiores jerárquicos de la empresa y que dicha entrevista pueda aportar dentro de la investigación.
- Entrevista con las personas implicadas cuantas veces lo estime conveniente mientras dure el procedimiento.

Mecanismo para prevenir, atender y sancionar actos de soborno, corrupción o revisable

- Recabar cuantos antecedentes o información se considere útil para obtener un mejor conocimiento de los hechos y para averiguar la veracidad de los mismos.

Los aspectos para considerar una conducta o un acto de soborno o corrupción podrán ser los siguientes:

- Las circunstancias en que ocurrieron los hechos.
- El contexto en el cual sucedió la conducta señalada.
- La naturaleza de los actos de soborno o de corrupción realizados o cometidos por la persona denunciada.

La determinación de la conducta imputada se basa en los hechos de cada caso particular. Se examina la relación jerárquica para determinar si la persona que presuntamente cometió la irregularidad, abusó de su poder jerárquico.

6.4 DICTAMEN O RECOMENDACIÓN

Una vez hecho el reporte de investigación, el Comité de Integridad evaluará si existen elementos que indiquen que la queja o denuncia se interpuso de forma infundada, por lo que tendrá que emitir un dictamen por escrito que podrá ser en las siguientes direcciones:

La Investigación no es procedente, especificando los fundamentos para determinarlo.

1. Existe dentro de la queja o denuncia, actos de soborno, de corrupción o cualquier acto revisable.
2. No existen dentro de la queja o denuncia actos de soborno, de corrupción o cualquier acto revisable.

Los elementos que deberá contener el dictamen deberán ser los siguientes:

1. Fecha de realización del dictamen.
2. Síntesis de la queja o denuncia que se analiza.
3. Pruebas que se analizaron dentro de la investigación.
4. Entrevistas realizadas dentro de la investigación.
5. Criterio por el cual llegaron a la resolución definitiva del Dictamen.
6. Determinar si es procedente o improcedente la queja o denuncia y fundamentar la resolución.
7. Firma de los integrantes del Comité de Integridad que participaron durante todo el proceso, incluyendo las personas designadas para la investigación.
8. Firma y entrega del expediente al Presidente del Comité de Integridad para su ulterior guarda y custodia.
9. Determinar la naturaleza del caso, si se ubica en el ámbito laboral, penal, fiscal o en todos los anteriores.
10. Dar vista a las autoridades correspondientes en los casos que la legislación lo exija.

Mecanismo para prevenir, atender y sancionar actos de soborno, corrupción o revisable

Si en el dictamen se determina que existe una conducta de soborno o corrupción, se establecerá el grado de conducta de acuerdo a lo siguiente:

Actos de incumplimiento de grado medio:

- Viajes, entretenimiento y regalos para lograr un beneficio propio o a nombre de la empresa.
- Donativos de caridad y pagos a la comunidad que pudiesen configurar un acto de soborno o de corrupción.
- Mal manejo de dinero en efectivo, caja chica o ciertos pagos a proveedores.

Actos de incumplimiento de grado alto:

- Soborno a servidores públicos, autoridades o personas con capacidad de decisión o de influir en actos relevantes.
- Tráfico de influencias sobre servidores públicos.
- Presentación errónea y ocultación en los registros contables con respecto de sobornos y otros actos indebidos.
- Uso de agentes externos, consultores y otros intermediarios en esquema de soborno o tráfico de influencias.
- Pagos de facilitación de procesos y trámites
- Corrupción en fusiones y adquisiciones.
- Actos de corrupción o soborno en aduanas.

6.5 RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DE INTEGRIDAD

Si la conducta se considera un incumplimiento medio o alto, el Comité en el ámbito de su competencia determinará la sanción correspondiente de acuerdo a la conducta desplegada y conforme al apartado de sanciones dentro del presente protocolo.

Si el resultado dictamina que no existió la conducta o acto de soborno o de corrupción, deberá archivar el expediente como asunto concluido, a excepción de los casos en los que se presume que la persona denunciante se condujo con dolo por una queja falsa o aportar información o pruebas falsas, para lo cual deberá turnarse el expediente nuevamente al Comité de Integridad para que de conformidad con la normatividad aplicable en la materia se emita la acción correspondiente.

De considerarse el grado de la conducta como un incumplimiento medio o alto, el Comité realizará una sesión extraordinaria con la persona imputada en donde se le comunicará sobre la investigación y los actos o conductas inadecuadas realizadas, levantando en esta misma sesión acta administrativa con la descripción de los hechos y el compromiso por parte de la persona imputada de no volver a cometer las mismas conductas; en caso de considerarse una conducta media o alto, se podrá considerar por parte del Comité de Integridad la desvinculación de dicha persona imputada.

6.6 SANCIONES

Mecanismo para prevenir, atender y sancionar actos de soborno, corrupción o revisable

Dependiendo del resultado en el dictamen, se deberán tomar las medidas necesarias correspondientes al caso, de conformidad con lo siguiente:

I.La gravedad y frecuencia del acto o conducta de soborno o de corrupción.

II.La valoración que se le dé a las pruebas tomando en cuenta su idoneidad.

III.Si existen o se cuenta con incidentes o advertencias anteriores.

El Comité de Integridad estará facultado para imponer las siguientes sanciones:

I.Amonestación verbal y la obligación de acudir a conferencias de sensibilización de la conducta realizada ofrecidas por las autoridades respectivas en la materia, debiendo acreditar su asistencia con constancia correspondiente.

II.Amonestación escrita mediante Acta Administrativa, con copia al expediente personal.

III.Reubicación de puesto.

IV.Rescisión de contrato individual de trabajo.

En el entendido de que no hubiere pruebas suficientes para decidir si el hecho se llevó a cabo o no, el Comité de Integridad deberá:

I.Emitir recomendaciones y proponer cualquier tipo de solución para resolver la queja, petición o denuncia que se haya realizado. En caso que las recomendaciones sean vinculantes, deberán de estar aprobadas por votación calificada, es decir, por al menos 2/3 (dos terceras partes) de los miembros del Comité de Integridad.

II.Realizar más sesiones de capacitación y concienciación para el personal.

III.Observar atentamente la situación.

IV.Evitar en todo momento que existan represalias a las personas que realizaron la queja/denuncia; lo anterior, considerando que de buena fe o sobre la base de una creencia razonable de dicha persona, haya planteado o reportado el intento de soborno, supuesto o real o violaciones de la política antisoborno o del sistema de gestión antisoborno.

6.7 REPORTE Y CUSTODIA DE LOS EXPEDIENTES

Los casos notificados al Comité de Integridad serán resguardados y custodiados por el Presidente del mismo Comité, y podrán ser usados para fines estadísticos o para informar de los casos que han sido atendidos por el mismo Comité, manteniendo la confidencialidad de las identidades de las personas implicadas, teniendo la facultad de comunicar simplemente la causa de la queja o denuncia, su sustanciación o no, y la resolución del mismo, de forma que sirva para el análisis y posible implementación de medidas preventivas y siempre cuidando la confidencialidad de la información que integran los expedientes del Comité.

Todo el proceso deberá ser documentado y archivado, exista o no sanción dentro de expedientes que se formarán por cada uno de los casos de queja o denuncia. Los expedientes contendrán el formato inicial de queja o denuncia recibido, el informe de investigación formal y el dictamen resolutivo de la queja o denuncia. Se deberá de realizar al menos un reporte anual con la totalidad de los casos atendidos por el Comité de Integridad.

Mecanismo para prevenir, atender y sancionar actos de soborno, corrupción o revisable

6.8 INHABILITACIÓN DEL COMITÉ

Cualquier miembro del Comité de Integridad, quedará inhabilitado en los siguientes casos:

- a. Cuando el Comité determine con pruebas fehacientes desviaciones de sus actividades o no cumpla con los objetivos para los que fue invitado como miembro del mismo.
- b. Por incumplimiento a lo establecido en el presente documento y sus funciones establecidas dentro del Comité de Integridad.

EL PRESENTE PROTOCOLO SIRVE COMO MECANISMO PARA PREVENIR, ACTOS DE CORRUPCIÓN, SOBORNO, ACTOS REVISABLES O ACTOS ILÍCITOS APLICABLES, SERÁ PARA ATENDER CUALQUIER QUEJA O DENUNCIA QUE SE RECIBA POR LOS MEDIOS ESTIPULADOS DENTRO DEL PRESENTE PROTOCOLO.