

# **Proceso de Atención de Denuncias**

## **Versión 2.0**

IDS

# Contenido

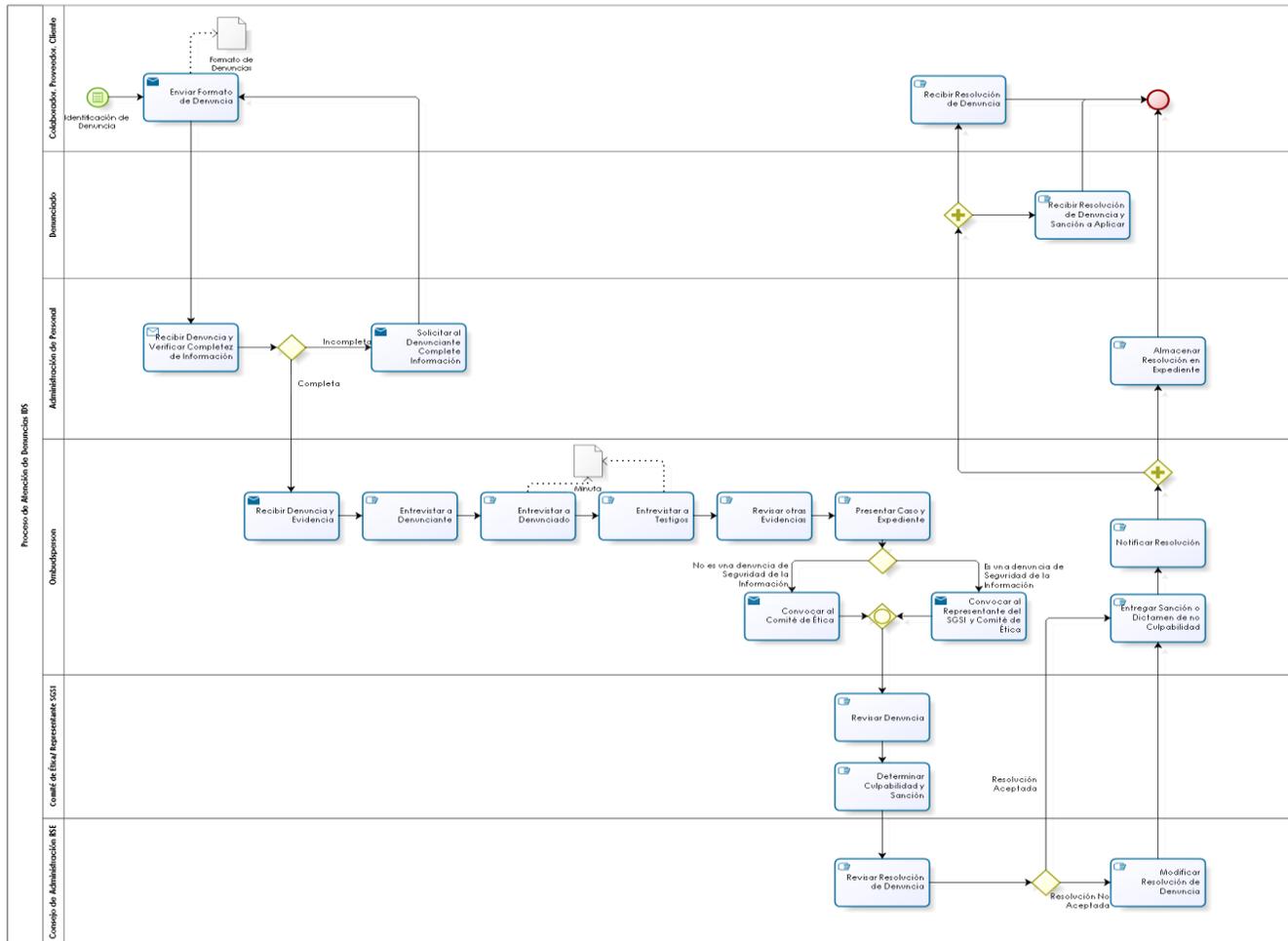
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ATENCIÓN DE DENUNCIAS IDS.....</b>	<b>4</b>
2.1. PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS IDS .....	5
Actividad - Enviar Formato de Denuncia .....	5
Actividad- Recibir Denuncia y Verificar Completez de Información .....	5
Actividad- Recibir Denuncia y Evidencia .....	5
Actividad- Entrevistar a Denunciante .....	5
Actividad- Entrevistar a Denunciado .....	5
Actividad- Entrevistar a Testigos.....	5
Actividad- Revisar otras Evidencias .....	5
Actividad- Presentar Caso y Expediente .....	6
Actividad- Convocar al Comité de Ética .....	6
Actividad- Revisar Denuncia.....	6
Actividad- Determinar Culpabilidad y Sanción .....	6
Actividad- Revisar Resolución de Denuncia .....	6
Actividad- Entregar Sanción o Dictamen de no Culpabilidad .....	7
Actividad- Notificar Resolución .....	7
Actividad- Recibir Resolución de Denuncia .....	7
Actividad- Recibir Resolución de Denuncia y Sanción a Aplicar .....	7
Actividad- Almacenar Resolución en Expediente .....	7
Actividad- Modificar Resolución de Denuncia.....	7
Actividad- Convocar al Representante del SGSI y Comité de Ética .....	7
Actividad- Solicitar al Denunciante Complete Información.....	8

## 1. Introducción

El Proceso de Atención de Denuncias de ids puede ser utilizado por todas aquellas personas que tienen relación con ids Comercial.

Este proceso tiene la finalidad de ante cualquier falta o incumplimiento a las disposiciones del código de ética, políticas y procesos establecidos por la organización, puede ser informado por cualquiera de los Colaboradores, Proveedores y/o Socios Comerciales de ids, mismo que será asentado por el personal responsable de ids, para determinar las acciones que se consideren adecuadas.

## 2. Atención de Denuncias IDS



## 2.1. Proceso de Atención de Denuncias ids

### Actividad - Enviar Formato de Denuncia

El Colaborador, Proveedor o Cliente detecta el Incumplimiento del Código de Ética y el Manual de Políticas de SGSI y realiza la denuncia, para ello:

- El denunciante descarga el formato de denuncia de la página de IDS [www.ids.com.mx](http://www.ids.com.mx), con lo siguientes rubros completos:
  - Datos generales
  - Especificaciones
  - Narración de la denuncia
  - Evidencias
- Se envía el formato al correo de [denuncias@ids.com.mx](mailto:denuncias@ids.com.mx)

### Actividad- Recibir Denuncia y Verificar Completez de Información

El Gerente de Administración de Personal, recibe la denuncia y revisa el incumplimiento al código de ética y/o Manual de Políticas de SGSI, y revisa que el formato cuente con toda la información solicitada, en ese caso de este completa se envía la denuncia al Ombudsperson, en caso de que falte información se le solicita al denunciante que complete la información.

En caso de que no se cuente con toda la información ir al paso 3, en caso contrario paso 2.

### Actividad- Recibir Denuncia y Evidencia

El Ombudsperson, recibe la denuncia y las evidencias correspondientes para comenzar la ejecución de las entrevistas correspondientes.

### Actividad- Entrevistar a Denunciante

El Ombudsperson solicita audiencia con el Denunciante para escuchar de viva voz los detalles de la denuncia e información adicional para analizar la Denuncia. En caso de ser varios los Denunciantes, todos deberán ser entrevistados, en este caso el Ombudsperson decide si la entrevista es colectiva o individual

### Actividad- Entrevistar a Denunciado

El Ombudsperson solicita audiencia con el Denunciado, para escuchar los argumentos respecto al tema por el que se ha presentado la denuncia.

### Actividad- Entrevistar a Testigos

El Ombudsperson realiza una entrevista on los testigos presentados por el Denunciante y/o Denunciado, en caso de contar con ellos, para ampliar la información de la Denuncia.

### Actividad- Revisar otras Evidencias

El Ombudsperson una vez entrevistando a los involucrados, revisa las evidencias enviadas por el denunciante, las evidencias pueden ser:

- Fotos
- Videos
- Correos
- Etc.

En caso de que **NO** se trate de una denuncia de Seguridad de la Información, se convoca al Comité de Ética, en caso de que se trate de la Seguridad de la Información, adicional, se debe convocar al Comité de Seguridad de la Información.

### **Actividad- Presentar Caso y Expediente**

El Ombudsperson presenta caso al comité de ética y al comité de seguridad de la información, en caso de que se trate de una denuncia de seguridad de la información.

### **Actividad- Convocar al Comité de Ética**

El Ombudsperson en convoca al comité de ética en caso de que se trate de una falta al Código de Ética.

### **Actividad- Revisar Denuncia**

El ombudsperson expone el caso ante el comité de ética, quien es el encargado de analizar todo tipo de denuncias que se presenten por infracción al Código de Ética.

Durante este comité se presenta la denuncia y las evidencias que se obtuvieron tanto del denunciante como durante las entrevistas con los involucrados.

#### **En caso de que se trate de una Denuncia de Seguridad de la Información:**

Determina si es necesario considerar aspectos de Seguridad de la Información, en tal caso participa el Representante del Comité del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

En este caso, el responsable del Comité del SGSI toma el conocimiento y supervisar la investigación y monitoreo de los incidentes, relativos a la seguridad de la información, que se produzcan en el ámbito de la Organización, con la finalidad de velar porque los Procesos y Políticas establecidos en el Manual de Políticas de Seguridad de la Información se cumplan e identificar aquellos controles que deben ser mejorados o reforzados para que el Incidente no vuelva a presentarse.

El Representante del Comité del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información revisa la denuncia y realiza la investigación correspondiente para validar la evidencia o de ser necesario proporcionarla y o complementarla, para ello, se puede apoyar de los Responsables de los Procesos y controles del SGSI, con la finalidad de:

- Determinar a partir de la evidencia, la participación e involucramiento del (los) denunciados.
- Determinar qué controles deben reforzarse o mejorarse.

### **Actividad- Determinar Culpabilidad y Sanción**

El comité de ética en conjunto con el ombudsperson y en caso de ser una denuncia de seguridad, el Comité de Seguridad de la Información, define el veredicto, una propuesta de la sanción y las acciones a realizar llegando a un acuerdo en común.

Se le envía una convocatoria al consejo de administración RSE para revisar el caso, así como la resolución de la denuncia.

### **Actividad- Revisar Resolución de Denuncia**

El Consejo de Administración RSE, revisa la información de la denuncia y la propuesta de la sanción propuesta por el comité de ética, en caso de que esté de acuerdo con dicha sanción se informa al comité de ética y ombudsperson en caso contrario entre los participantes del consejo proponen la sanción o determinan la no culpabilidad del denunciado y se hace la notificación vía correo electrónico correspondiente al comité de ética y ombudsperson.

### **Actividad- Entregar Sanción o Dictamen de no Culpabilidad**

Con la resolución de la denuncia determinada en el consejo de administración RSE, el omnusperson le notifica vía correo electrónico al denunciado y al denunciante sobre sanción correspondiente a aplicar, o en caso contrario la carta de no culpabilidad del denunciado.

### **Actividad- Notificar Resolución**

Con la resolución de la denuncia determinada en el consejo de administración RSE, el omnusperson le notifica vía correo electrónico al denunciado y al denunciante sobre sanción correspondiente a aplicar, o en caso contrario la carta de no culpabilidad del denunciado.

### **Actividad- Recibir Resolución de Denuncia**

El Denunciante (colaborador, proveedor o cliente) recibe la resolución de la Denuncia, que se determinó.

### **Actividad- Recibir Resolución de Denuncia y Sanción a Aplicar**

El Denunciado recibe:

- Resolución de la Denuncia
- Sanción de la Denuncia
- En caso de que no sea culpable el Dictamen de no Culpabilidad.

### **Actividad- Almacenar Resolución en Expediente**

El Gerente de Administración de Personal almacena en el expediente del denunciado y denunciante la información que se generó durante la denuncia:

- Formato de denuncia
- Evidencias
- Resolución de la denuncia

### **Actividad- Modificar Resolución de Denuncia**

El Consejo de Administración RSE, proponen la sanción que se aplicará al Denunciante y en caso de que se identifique que no es culpable, se genera el Dictamen de no Culpabilidad.

### **Actividad- Convocar al Representante del SGSI y Comité de Ética**

El Ombudsperson en convoca al comité de ética y al Comité de Seguridad de la Información, considerando las siguientes situaciones:

- Robo de información organizacional propia o del cliente (sustracción de métodos, procesos, bases de datos de aplicaciones/sistemas/repositorios).
- Divulgación de Información con la competencia (información de proyectos, estrategia organizacional, costos y tarifas).
- Violación/Incumplimiento a los Procesos y Políticas de Seguridad de la Información de ids.

Lo anterior con la finalidad de indagar en aspectos técnicos que puedan corroborar la culpabilidad o participación en dicho acto denunciado y que por su naturaleza, la sustracción de la información al no contar con los permisos y accesos correspondientes puede involucrar a más de una persona en el acto.

También puede presentarse la denuncia por incumplimiento a un NDA o un Contrato y podrían presentarse acciones legales.

### **Actividad- Solicitar al Denunciante Complete Información**

En caso de que el Gerente de Administración de personal detecte la falta de algún dato importante como:

- Fecha de los hechos
- Narración de la denuncia
- Evidencias

Se le indica al Denunciante que complemente la información.