



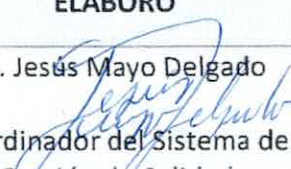
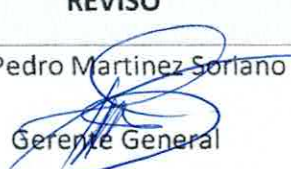
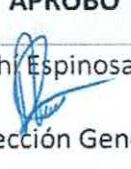
MANUFACTURAS Y SERVICIOS MEMPHIS

PROCEDIMIENTO DE CANALES DE DENUNCIA Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE

MEM-SGC-P-27

FECHA: NOVIEMBRE 2024

VERSIÓN: 00

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lic. Jesús Mayo Delgado  Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	Lic. Pedro Martínez Soriano  Gerente General	Lic. Anahí Espinosa Ramón  Dirección General

	CÓDIGO	MEM-SGC-P-27	VERSIÓN	00
	PÁGINA	Página 2 de 10	FECHA	NOVIEMBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
	TÍTULO	PROCEDIMIENTO DE CANALES DE DENUNCIA Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE		

CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	VERSIÓN
0	NOVIEMBRE 2024	IMPLEMENTACIÓN	00

	CÓDIGO	MEM-SGC-P-27	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 3 de 10	FECHA	NOVIEMBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
	TÍTULO	PROCEDIMIENTO DE CANALES DE DENUNCIA Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE		

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como propósito establecer un marco integral, formal y accesible para la recepción, tramitación, investigación y resolución de denuncias relacionadas con actos de corrupción, soborno, fraude, acoso laboral, conflictos de interés, discriminación, violaciones al código de ética o cualquier conducta contraria a los valores y principios de **Manufacturas y Servicios Memphis, S.A. de C.V.**

Objetivos específicos:

- Garantizar la protección integral del denunciante, prohibiendo cualquier tipo de represalia y asegurando el respeto a sus derechos.
- Establecer canales confidenciales y seguros que promuevan la denuncia de irregularidades con imparcialidad, trazabilidad y transparencia.
- Asegurar la aplicación de medidas disciplinarias, sancionadoras o legales conforme a la normativa aplicable, incluyendo la Norma ISO 37001:2016 (Sistema de Gestión Antisoborno), la Norma ISO 37002:2021 (Sistemas de Gestión de Denuncias), la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley Federal del Trabajo y otras disposiciones legales.
- Fomentar una cultura organizacional basada en la integridad, la transparencia, la rendición de cuentas y el respeto mutuo.
- Proporcionar un mecanismo claro para la gestión de denuncias anónimas y su seguimiento, asegurando la confidencialidad en todos los casos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las personas vinculadas con **Manufacturas y Servicios Memphis, S.A. de C.V.**, incluyendo:

- Colaboradores internos, independientemente de su nivel jerárquico, tipo de contrato o antigüedad.
- Proveedores, contratistas y prestadores de servicios externos que mantengan relaciones comerciales con la empresa.
- Clientes, socios estratégicos y aliados comerciales que interactúen con Memphis en cualquier capacidad.
- Cualquier parte interesada con relación directa o indirecta con la organización, incluyendo autoridades, reguladores o terceros relacionados con proyectos o actividades comerciales.

El alcance cubre conductas indebidas ocurridas:

- Dentro de las instalaciones físicas de la empresa.
- En el marco de actividades comerciales, proyectos, eventos o relaciones contractuales.
- En cualquier contexto que pueda impactar la reputación, integridad o cumplimiento normativo de Memphis.

Aviso de Confidencialidad: Este documento es propiedad exclusiva de Manufacturas y Servicios Memphis, S.A. de C.V. Su reproducción, difusión o modificación sin autorización expresa está estrictamente prohibida.

	CÓDIGO	MEM-SGC-P-27	VERSIÓN	00
	PÁGINA	Página 4 de 10	FECHA	NOVIEMBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
	TÍTULO	PROCEDIMIENTO DE CANALES DE DENUNCIA Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE		

3. DEFINICIONES

- **ISO 37001:2016:** Estándar internacional que especifica requisitos para implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión antisoborno.
- **ISO 37002:2021:** Estándar internacional que proporciona directrices para establecer, implementar y mantener sistemas efectivos de gestión de denuncias.
- **Canales de Denuncia:** Mecanismos formales, accesibles y confidenciales diseñados para recibir reportes sobre actos ilícitos, irregulares o contrarios a los valores de Memphis.
- **Denuncia:** Comunicación, escrita, oral o anónima, que reporta hechos indebidos que afecten la integridad, legalidad o ética de la organización.
- **Denunciante:** Persona física o moral que presenta una denuncia, ya sea de manera identificada o anónima.
- **Comité de Ética y Cumplimiento:** Órgano colegiado encargado de garantizar la investigación imparcial, transparente y objetiva de las denuncias, así como de recomendar acciones correctivas.
- **Represalia:** Cualquier acción negativa (como despido, sanción, intimidación, exclusión o cualquier forma de discriminación) tomada contra un denunciante o testigo por haber reportado una irregularidad.
- **Mala fe:** Uso indebido de los canales de denuncia con la intención de dañar a terceros, difundir información falsa, manipular procesos internos o cualquier otro propósito malicioso.
- **Confidencialidad:** Principio que garantiza la protección de la identidad del denunciante y la información proporcionada, salvo en casos requeridos por la ley.
- **Trazabilidad:** Capacidad de rastrear y documentar cada etapa del proceso de denuncia, desde su recepción hasta su resolución.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **Norma ISO 37001:2016** – Sistema de Gestión Antisoborno.
- **Norma ISO 37002:2021** – Sistemas de Gestión de Denuncias.
- **Manual del Sistema de Gestión Antisoborno** de Memphis.
- **Código de Ética y Conducta** de Manufacturas y Servicios Memphis.
- **Política de Integridad y Cumplimiento Normativo.**
- **Reglamento Interno de Trabajo.**
- **Ley General de Responsabilidades Administrativas** (Art. 25 y disposiciones aplicables).
- **Ley Federal del Trabajo** (Disposiciones sobre acoso laboral y condiciones de trabajo).
- **Código Penal Federal** (Delitos en materia de corrupción, fraude y falsedad en declaraciones).
- **Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.**

	CÓDIGO	MEM-SGC-P-27	VERSIÓN	00
	PÁGINA	Página 5 de 10	FECHA	NOVIEMBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
	TÍTULO	PROCEDIMIENTO DE CANALES DE DENUNCIA Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE		

5. RESPONSABILIDADES

Dirección General:

- Aprobar, difundir y garantizar el cumplimiento de este procedimiento.
- Asegurar la asignación de recursos humanos, tecnológicos y financieros para la implementación y operación del sistema de denuncias.
- Promover una cultura de integridad y supervisar el cumplimiento normativo.

Coordinación del Sistema de Gestión Integral:

- Diseñar, implementar y mantener actualizado este procedimiento.
- Monitorear la operatividad y eficacia de los canales de denuncia.
- Gestionar registros confiables, seguros y actualizados de todas las denuncias.
- Coordinar capacitaciones periódicas sobre el uso de los canales y la cultura de cumplimiento.

Comité De Integridad Empresarial

- Recibir, analizar y resolver denuncias de manera objetiva, imparcial y confidencial.
- Conducir investigaciones basadas en evidencia, entrevistas y análisis documental.
- Recomendar medidas correctivas, sanciones o acciones legales según corresponda.
- Garantizar que no existan conflictos de interés en el proceso de investigación.
- Presentar informes periódicos a la Dirección General sobre el desempeño del sistema.

Colaboradores y Terceros:

- Reportar de manera honesta, oportuna y responsable cualquier irregularidad detectada.
- Participar activamente en capacitaciones sobre ética, anticorrupción y uso de los canales de denuncia.
- Cooperar con el Comité de Ética durante las investigaciones, proporcionando información veraz.

Recursos Humanos:

- Implementar medidas disciplinarias o sanciones recomendadas por el Comité de Ética.
- Garantizar que los procesos de contratación y desvinculación cumplan con las políticas de integridad.
- Proporcionar apoyo al denunciante en casos de represalias o conflictos laborales.

Dirección de Ventas:

- Incorporar revisiones de antecedentes éticos y de cumplimiento en los procesos de debida diligencia para clientes, proveedores y aliados estratégicos.
- Reportar cualquier irregularidad detectada en relaciones comerciales al Comité de Ética.

	CÓDIGO	MEM-SGC-P-27	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 6 de 10	FECHA	NOVIEMBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
	TÍTULO	PROCEDIMIENTO DE CANALES DE DENUNCIA Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE		

Área de Tecnologías de la Información:

- Garantizar la seguridad, confidencialidad y disponibilidad de los canales digitales de denuncia.
- Implementar sistemas de encriptación y protección de datos para los registros de denuncias.

6. DESARROLLO

6.1 Canales de Denuncia Disponibles

Para facilitar el acceso a los canales de denuncia, Memphis pone a disposición las siguientes opciones, disponibles **24/7** para medios digitales y con revisiones periódicas para medios físicos:

- **Correo electrónico exclusivo:** denuncias@memphis.com
- **Buzón físico:** Ubicado en las oficinas principales, con acceso restringido al Comité De Integridad Empresarial
- **Atención directa:** Contacto con la Coordinación del Sistema de Gestión Integral en horario laboral (lunes a viernes, 9:00-17:00).
- **Línea telefónica interna:** 5573548159
- **Plataforma digital:** Sistema en línea accesible desde el portal interno de Memphis, con opción para denuncias anónimas y seguimiento con folio único.



Ilustración 1 Buzón Físico de Denuncias

6.2 Proceso de Denuncia

1. Recepción de la denuncia:

	CÓDIGO	MEM-SGC-P-27	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 7 de 10	FECHA	NOVIEMBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
	TÍTULO	PROCEDIMIENTO DE CANALES DE DENUNCIA Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE		

- La denuncia puede presentarse de manera anónima o identificada a través de cualquier canal habilitado.
- Se garantiza la confidencialidad en todos los casos, salvo requerimientos legales.
- 2. **Registro y asignación de folio:**
 - Cada denuncia recibe un número único (folio) para su seguimiento y trazabilidad.
 - El folio se notifica al denunciante (si no es anónimo) para dar seguimiento al proceso.
- 3. **Evaluación inicial:**
 - El Comité de Ética verifica la validez, claridad y pertinencia de la denuncia dentro de los **5 días hábiles** siguientes a su recepción.
 - Se determina si la denuncia procede o se desestima por falta de fundamento o información insuficiente.
- 4. **Investigación:**
 - Recopilación de pruebas (documentos, grabaciones, testimonios, etc.).
 - Entrevistas confidenciales con el denunciante (si es identificado), testigos y personas involucradas.
 - Análisis objetivo de la información, respetando el principio de presunción de inocencia.
- 5. **Informe final:**
 - El Comité elabora un informe detallado con hallazgos, conclusiones y recomendaciones.
 - El informe se presenta a la Dirección General para su aprobación.
- 6. **Resolución:**
 - Se aplican sanciones, medidas correctivas o acciones legales según corresponda.
 - Recursos Humanos o el área competente ejecuta las resoluciones del Comité.
- 7. **Seguimiento y retroalimentación:**
 - El denunciante (si no es anónimo) recibe notificaciones sobre el avance y resolución del caso.
 - Se garantiza un plazo máximo de **30 días hábiles** para resolver denuncias, salvo casos complejos que requieran prórroga justificada.
- 8. **Archivo:**
 - Los expedientes se resguardan de forma segura por un mínimo de **5 años**, cumpliendo con las normativas de protección de datos.

6.3 Protección al Denunciante

- **Prohibición de represalias:** Cualquier forma de represalia (despido, sanción, intimidación, exclusión) está estrictamente prohibida y será sancionada.
- **Confidencialidad absoluta:** La identidad del denunciante y la información proporcionada se protegerán en todo momento, salvo mandato judicial.
- **Apoyo al denunciante:**
 - Acceso a asesoría legal y psicológica durante el proceso.
 - Actualizaciones periódicas sobre el estado de la denuncia.

	CÓDIGO	MEM-SGC-P-27	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 8 de 10	FECHA	NOVIEMBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
	TÍTULO	PROCEDIMIENTO DE CANALES DE DENUNCIA Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE		

- **Denuncias anónimas:** Se garantiza el mismo nivel de atención y protección, con seguimiento a través del folio asignado.

6.4 Sanciones

- **Para infractores:**
 - Amonestaciones verbales o escritas.
 - Suspensiones temporales o definitivas.
 - Despido justificado, conforme a la Ley Federal del Trabajo.
 - Cancelación de contratos con proveedores o terceros.
 - Denuncias penales en caso de delitos comprobados (corrupción, fraude, etc.).
- **Por denuncias de mala fe:**
 - Sanciones disciplinarias (amonestación, suspensión o despido).
 - Responsabilidades civiles o penales por difamación o daño intencional.
- **Por represalias contra denunciantes:**
 - Suspensión inmediata del responsable.
 - Separación definitiva del cargo o relación contractual.
 - Denuncias penales, si aplica.

6.5 Buen Uso del Canal

- Las denuncias deben presentarse de **buena fe**, con información veraz y, cuando sea posible, respaldada con evidencia.
- Está prohibido usar los canales para:
 - Difundir información falsa o rumores.
 - Buscar venganza personal o dañar injustamente a terceros.
 - Manipular procesos internos de la empresa.
- Las denuncias de mala fe serán investigadas y sancionadas conforme a este procedimiento.

6.6 Comunicación y Capacitación

- **Difusión:**
 - Publicación permanente de los canales de denuncia en comunicados internos, intranet, carteles y boletines externos.
 - Inclusión de información en contratos con proveedores y aliados estratégicos.
- **Capacitación:**
 - Programas semestrales sobre ética, anticorrupción, uso de los canales de denuncia y normatividad aplicable.
 - Sesiones dirigidas a colaboradores, proveedores y terceros relacionados.
 - Talleres específicos para el Comité de Ética sobre manejo de investigaciones y resolución de conflictos.

	CÓDIGO	MEM-SGC-P-27	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 9 de 10	FECHA	NOVIEMBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
	TÍTULO	PROCEDIMIENTO DE CANALES DE DENUNCIA Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE		

6.7 Evaluación y Mejora Continua

- Revisión semestral: Evaluación del funcionamiento de los canales, incluyendo métricas como número de denuncias, tiempo de resolución y satisfacción del denunciante.
- Informes a la Dirección General: Reportes trimestrales sobre el desempeño del sistema y recomendaciones de mejora.
- Auditorías Internas: Revisiones anuales de acuerdo con el cumplimiento de los estándares de la ISO 37001
- Mejoras: Implementación de acciones correctivas basadas en auditorías, retroalimentación de usuarios y cambios en la normativa.

6.8 Auditorías y Verificaciones

- Memphis se someterá a auditorías externas anuales para validar la eficacia del sistema de denuncias.
- Las auditorías verificarán la alineación con **ISO 37001:2016**, **ISO 37002:2021** y la legislación aplicable.
- Los resultados de las auditorías se comunicarán a la Dirección General y se integrarán al plan de mejora continua.

7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- Cumplimiento estricto de las normas de higiene, seguridad y orden en todas las áreas de trabajo.
- Implementación de la matriz de riesgos para identificar y mitigar peligros laborales.
- Capacitación continua en medidas preventivas y protocolos de seguridad.
- Reporte inmediato de cualquier incidente relacionado con la seguridad a través de los canales de denuncia.

8. MEDIO AMBIENTE

- **Gestión de residuos:** Separación adecuada, reciclaje y disposición responsable de desechos generados en las operaciones.
- **Reducción y reutilización:** Implementación de programas para minimizar el uso de recursos y fomentar la reutilización de materiales.
- **Cumplimiento normativo:** Observancia de las regulaciones ambientales locales, nacionales e internacionales.
- Reporte de irregularidades ambientales a través de los canales de denuncia, como manejo indebido de residuos o incumplimientos normativos.

	CÓDIGO	MEM-SGC-P-27	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 10 de 10	FECHA	NOVIEMBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
	TÍTULO	PROCEDIMIENTO DE CANALES DE DENUNCIA Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE		

9. ANEXOS

- **Anexo 1:** Formato oficial para la presentación de denuncias (disponible en la intranet).