	Imágenes y Soluciones, S.A. de C.V.		Código: <b>PR-RH-05</b>
	Puesto Emisor: <b>Gerente de Administración</b>		Revisión: <b>D</b>
	Área Emisora: <b>Administración</b>	Fecha de actualización: <b>23-11-2021</b> <b>Vigente por 3 años</b>	Creado en: <b>9 Julio 2020</b>
<b>Guía para la recepción y atención de quejas y denuncias</b>			
Página: 1 de 4			

## 1. OBJETIVO

Es garantizar que el sistema de presentación de quejas y denuncias realmente cumpla con su objetivo esencial que es el velar por la correcta denuncia de presuntas conductas contrarias a lo establecido en el Código de Conducta y de clarificar en lo concerniente al procedimiento de recepción y atención a las quejas y denuncias que se presenten ante el Comité de Ética y Conducta.

Lo anterior, en el marco de las atribuciones del Comité de Ética y Conducta referente a que deberán vigilar la aplicación y cumplimiento del Código de Conducta Vigente.

## 2. ALCANCE

La presente Guía es un marco de referencia que nos explica el proceso de denuncia sobre alguna práctica que se considere que no se siguieron los lineamientos y políticas citadas en el Código de Conducta.

## 3. RESPONSABILIDADES

Presidente (a) / Secretario (a) ejecutivo(a) / Miembros del Comité de Ética y Conducta

- Mantener integridad en la dictaminación y resolución de quejas y denuncias
- Cumplir y hacer que se cumpla el presente documento


## 4. REFERENCIAS

F1-PR-RH-05 Formulario de Denuncia.  
1-RH-09 Código de Conducta

## 5. DEFINICIONES

### **Código de Conducta Vigente.**

Declaración formal de principios en el que se recogen los valores y estándares éticos por los que se guía una organización. En Impredimex se hace referencia a **1-RH-09 Código de Conducta**.

	Imágenes y Soluciones, S.A. de C.V.		Código: <b>PR-RH-05</b>
	Puesto Emisor: <b>Gerente de Administración</b>		Revisión: <b>D</b>
	Área Emisora: <b>Administración</b>	Fecha de actualización: <b>23-11-2021</b> <b>Vigente por 3 años</b>	Creado en: <b>9 Julio 2020</b>
<b>Guía para la recepción y atención de quejas y denuncias</b>			

## 6. DESARROLLO

Sobre la recepción y registro de quejas y denuncias, deberá proveer:

El levantamiento de denuncias se deberá de llevar a cabo a través de los medios institucionales designados para ello

- Envíe un correo a [etica@impredimex.mx](mailto:etica@impredimex.mx) o bien
- Envíe un sobre a la dirección de las Oficinas Administrativas: Carretera a la Base Aérea 1002 Nave B17, Colonia San Juan de Ocotan C.P. 45019, Zapopan, Jalisco, México dirigido a la Secretaria(o) Ejecutiva(o) del Comité de Ética y Conducta

Una vez presentada la queja o denuncia y a efecto de poder darle trámite, se deberá constatar que venga acompañada del testimonio de un tercero.

Podrán presentarse quejas y denuncias anónimas siempre que en éstas se pueda identificar al menos a una persona a quién le consten los hechos.

### a) Generación de un folio de expediente

Como una garantía de atención y resolución a las quejas y denuncias, se asignará, por parte del Secretario o la Secretaria Ejecutiva del Comité de Ética y Conducta un número de expediente o folio a cada queja o denuncia. Éste deberá ser único y consecutivo según el momento en que se reciba cada denuncia o queja y será responsabilidad del Secretario Ejecutivo velar por la correcta administración de dichos folios, así como la adecuada salvaguarda de la información contenida en los mismos.

### b) Revisión de requisitos mínimos de procedencia


Posterior a la asignación de folio o expediente, se procederá a la verificación de los elementos indispensables de procedencia de la queja o denuncia. Es decir, el Secretario Ejecutivo o Secretaria Ejecutiva constatarán que la queja o denuncia en el Formulario contenga:

1. Nombre (opcional)
2. Correo electrónico o Teléfono de contacto para recibir informes
3. Descripción de los hechos
4. Datos de los colaboradores involucrados
5. Medios probatorios de la conducta (evidencia)
6. Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos
7. Indicación a la norma de conducta infringida

### c) Solicitud de subsanación de deficiencias de la queja o denuncia

Por única vez y en el supuesto de que, el o la Secretaria Ejecutiva, detecte la necesidad de subsanar alguna deficiencia en la queja o denuncia, lo hará del conocimiento de quién la haya presentado. Ello a efecto de que, de la manera más expedita posible, la o el interesado pueda subsanar dichas deficiencias a efecto de que, el o la Secretaria Ejecutiva, pueda darle trámite y hacerla del conocimiento del Comité de Ética y Conducta.

De no contar con respuesta alguna por parte del interesado en 15 días naturales, el expediente con número de folio se archivará como concluido. Es importante precisar que la información contenida en la queja o denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el Comité de Ética y Conducta cuando éstas involucre reiteradamente a un colaborador en particular.

	Imágenes y Soluciones, S.A. de C.V.		Código: <b>PR-RH-05</b>
	Puesto Emisor: <b>Gerente de Administración</b>		Revisión: <b>D</b>
	Área Emisora: <b>Administración</b>	Fecha de actualización: <b>23-11-2021</b> <b>Vigente por 3 años</b>	Creado en: <b>9 Julio 2020</b>
<b>Guía para la recepción y atención de quejas y denuncias</b>			

#### d) Acuse de recibo

El o la Secretaria Ejecutiva entregará a quien haya presentado la queja o denuncia, un acuse de recibo impreso o electrónico, en el que conste el número de folio o expediente bajo el cual estará respaldada la queja o denuncia, la fecha y hora de la recepción, así como la relación de los elementos aportados por la o el denunciante.

En el acuse de recibo que se genere se deberá incluir una leyenda que informe al denunciante que la circunstancia de presentar una queja o denuncia no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación por parte del Comité.

#### e) Aviso al presidente y demás integrantes del Comité de Ética y Conducta para su conocimiento

El o la Secretaria Ejecutiva por los medios más expeditos, preferentemente electrónicos, informará al Presidente/a del Comité sobre la recepción de la queja o denuncia, el número de expediente asignado y un breve resumen del asunto al que se refiere.

Con relación a las quejas o denuncias que no satisficieron los requisitos de existencia, la o el Secretario Ejecutivo deberá informar al *Comité de Ética y Conducta* sobre la recepción de la queja o denuncia, el número de expediente o folio que se le asignó, y la razón o razones por las que el expediente se clasificó como concluido y archivado.

#### f) Informe del Presidente

El/la Presidente/a deberá informar, por la vía que determine más apropiada, la designación de o los integrantes del Comité de Ética y Conducta que realizarán la investigación de la queja o denuncia, así como la necesidad de abordar el tema para votación una vez que tengan la resolución.

#### g) Sobre la atención a la queja o denuncia:

De considerar los miembros designados del Comité que existe probable incumplimiento al Código de Conducta, entrevistará al involucrado y de estimarlo necesario, para allegarse de mayores elementos, a los testigos y a la persona que presentó la delación. Cabe señalar que toda la información que derive de las entrevistas deberá constar por escrito o en medios electrónicos y deberá estar sujeta a la cláusula de confidencialidad que suscriben los miembros del *Comité de Ética y Conducta* que conocen de las quejas o denuncias.

#### h) De la resolución y pronunciamiento

La resolución o pronunciamiento que emita el Comité de Ética y Conducta deberá tener el sentido que el propio Comité determine darle a partir de las características de la queja o denuncia y del estudio y análisis de la misma. Sin embargo, se debe recordar que la atención de la queja o denuncia deberá concluirse dentro de un plazo máximo de tres meses contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.

#### i) De la emisión de conclusiones por parte del Comité de Ética y Conducta:

El proyecto de resolución que elaboren los miembros del Comité de Ética y Conducta deberá considerar y valorar todos los elementos que hayan sido recopilados, así como las entrevistas que se hayan realizado.


Se deberá determinar en el cuerpo del proyecto si, con base en la valoración de tales elementos, se configura o no, un incumplimiento al Código de Conducta y se votará su aprobación a efecto de elaborar las respectivas observaciones o recomendaciones relativas a la queja o denuncia.

Será facultad del Presidente dar parte, en su caso, a las áreas correspondientes.

#### j) De la determinación de un incumplimiento:

En el supuesto que de que los miembros del Comité de Ética y Conducta determinen que sí se configuró un incumplimiento al Código de Conducta, se procederá de acuerdo con lo que la Ley y Reglamentos lo permitan y se solicitará su aplicación a través del área de Recursos Humanos comunicando a su vez el resultado y cerrando el expediente.

*"Copias impresas de este documento se consideran no controladas, a menos que tengan la leyenda "DOCUMENTO CONTROLADO". Los registros de la propiedad y aprobación se mantienen en el software del Sistema Integral de Gestión de Calidad de Impredimex."*

	Imágenes y Soluciones, S.A. de C.V.		Código: <b>PR-RH-05</b>
	Puesto Emisor: <b>Gerente de Administración</b>		Revisión: <b>D</b>
	Área Emisora: <b>Administración</b>	Fecha de actualización: <b>23-11-2021</b> <b>Vigente por 3 años</b>	Creado en: <b>9 Julio 2020</b>
Página: 4 de 4			
<b>Guía para la recepción y atención de quejas y denuncias</b>			

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Descripción del cambio
A	09-07-2020	Elaboración de procedimiento
B	04-08-2020	Se enuncia acciones de no represalias para el denunciante.
C	20-11-2020	Se cambia el correo de Teescuchamos@impredimex por <u>etica@impredimex.mx</u>
D	23-11-2021	Revisión general al procedimiento, se incluye a Presidente/a del Comité Secretario(a) ejecutivo(a) del Comité de Éticas y Conducta Miembros del Comité de Ética y Conducta.

## 8. ANEXOS

N/A