

## Sugerencias para la implementación de un sistema de denuncias anónimas para clientes de Konfío<sup>1</sup>

<b>Cuestionario de denuncia</b>	<b>2</b>
1. ¿Qué tipo de situación deseas reportar?	3
2. ¿Cuándo ocurrió el hecho?	3
3. ¿Dónde ocurrió la situación?	3
4. ¿Quién(es) están involucrados?	3
5. Describe detalladamente lo ocurrido	4
6. ¿Se repite la situación o fue un hecho aislado?	4
7. ¿Alguien más fue testigo o está al tanto de lo ocurrido?	4
8. ¿Deseas que se te contacte de forma confidencial para ampliar la información?	4
9. ¿Algo más que desees agregar?	5
<b>Configuración técnica del formato</b>	<b>5</b>

---

<sup>1</sup> Advertencia. La información y contenido del presente documento tienen propósitos ilustrativos y educativos, son materiales de referencia y se ofrecen como una guía general, por lo que no es exhaustivo y no aborda todas las consideraciones legales o comerciales que podrían ser relevantes para su organización. No deben interpretarse como asesoría legal, contable, fiscal o de ningún otro tipo. Consulte siempre a profesionales calificados para obtener asesoramiento específico acorde a su empresa, industria, necesidades y legislación aplicable para desarrollar e implementar sus políticas y procesos en materia de cumplimiento social y ambiental. Konfío no es responsable sobre la implementación, desarrollo e impacto sobre las políticas y procesos, de forma enunciativa más no limitativa, en materia de cumplimiento social y ambiental, por lo que usted asume la responsabilidad por el uso y la implementación del contenido del presente documento.

# Konfío

Este formato está diseñado para enviar y recibir denuncias de forma anónima y confidencial sobre conductas que vayan en contra de los valores y políticas internas, así como de las leyes y normativas que nos aplican.

Puedes usarlo para reportar situaciones, de forma enunciativa más no limitativa, como acoso, discriminación, corrupción, malas prácticas, condiciones inseguras, entre otras.

El buzón de denuncias lo puede usar tanto personal de la empresa, como personas externas, entre ellas clientes, proveedores, vecinos, etc.

Las denuncias recibidas serán analizadas por al menos dos personas que tienen la capacidad y nivel jerárquico para hacer una investigación con neutralidad, buena fe, integridad y confidencialidad.

**Importante:** este buzón no es para solicitar apoyo como intermediarios en temas de naturaleza laboral diaria como aumentos de sueldo, discusiones, chismes, malos entendidos, permisos, solicitud de vacaciones, etc.

La denuncia debe tratarse de forma confidencial, pudiendo ser anónima o conocida, en este último caso es necesario que se establezcan las medidas necesarias y acorde a las posibilidades y necesidades de tu empresa para proteger la identidad del denunciante y no generar represalia alguna.

## Cuestionario de denuncia



Por favor, proporciona la mayor cantidad de detalles posible para que podamos investigar adecuadamente.

**1. ¿Qué tipo de situación deseas reportar?**

*(Respuesta múltiple o menú desplegable)*

- Discriminación, acoso laboral, sexual o chantaje
- Mala conducta o comportamiento inapropiado
- Abuso de poder
- Temas relacionados con recursos humanos
- Corrupción o soborno
- Robo o fraude
- Violación de políticas internas
- Condiciones inseguras de trabajo
- Incumplimiento a la ley de protección ambiental, de salud o seguridad
- Conflictos de interés
- Mal uso de la información confidencial, infracción de propiedad intelectual
- Prácticas administrativas, contables, de adquisición o compras
- Uso inadecuado de la propiedad o de recursos de la empresa
- Relaciones con externos como gobierno, proveedores, clientes, etc
- Otro (especificar)

**2. ¿Cuándo ocurrió el hecho?**

*(Respuesta corta o fecha aproximada)*

---

**3. ¿Dónde ocurrió la situación?**

*(Respuesta corta: oficina, sucursal, comedor, fuera de las instalaciones, virtual.)*

---

**4. ¿Quién(es) están involucrados?**

*(Opcional, puedes incluir nombres, cargos, o descripciones generales)*

---

---

## **5. Describe detalladamente lo ocurrido**

*(Párrafo largo)*

---

---

---

---

---

## **6. ¿Se repite la situación o fue un hecho aislado?**

- Hecho aislado
- Se ha repetido varias veces
- No estoy seguro/a

## **7. ¿Alguien más fue testigo o está al tanto de lo ocurrido?**

*(Respuesta corta o párrafo)*

---

---

## **8. ¿Deseas que se te contacte de forma confidencial para ampliar la información?**

*(Seleccionar una opción)*

# Konfío

- No, prefiero permanecer completamente anónimo/a
- Sí, dejo un correo o teléfono de contacto (campo opcional aparecería si selecciona esta opción)

## 9. ¿Algo más que desees agregar?

*(Párrafo largo)*

---

---

---

### Configuración técnica del formato

- Está diseñado para ser programado en Google forms, Microsoft forms, etc. También puede ser impreso para llenado a mano o electrónicamente y depositarse en un buzón físico que esté disponible de manera visible en las instalaciones de la empresa.
- **Muy importante: Al usar un medio de formato electrónico desactiva la opción "Recopilar direcciones de correo electrónico"**
- Activa la opción "No permitir editar después de enviar"
- En la confirmación, incluye un mensaje de agradecimiento:

"Gracias por tu confianza. Esta denuncia será revisada con seriedad y confidencialidad. No es necesario que tomes más acciones."

## Normativa aplicable que es importante que conozcas

La NOM-035-STPS-2018 de Factores de riesgo psicosocial en el trabajo aplica a todos los centros de trabajo y las disposiciones aplican según el número de personas que laboren en el centro de trabajo:

- De 1-15
- De 16-50
- 50 en adelante.

Establece la obligación de adoptar las medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral, lo cual implica la necesidad de contar con mecanismos seguros y confidenciales para recibir quejas o reportes.

### Para más información consulta

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035\\_guia.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf)

## Definiciones

Se provee una sugerencia de definiciones que pueden ayudar a quien haga una denuncia a clasificar su denuncia, y también ayudará a quienes se encarguen de gestionarla e investigarla.

- **Acoso:** Conducta no deseada que atenta contra la dignidad de la persona, creando un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo por razones de etnia, religión, convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.
- **Acoso Laboral:** Consiste en actos o comportamientos, en un evento o en una serie de ellos, en el entorno del trabajo o con motivo de este, con independencia de la relación jerárquica de las personas involucradas, que atenten contra la autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad de las personas; entre otros: la provocación, presión, intimidación, exclusión,

aislamiento, ridiculización, ataques verbales o físicos, que pueden realizarse de forma evidente, sutil o discreta, y que ocasionan humillación, frustración, ofensa, miedo, incomodidad o estrés en la persona a la que se dirigen o en quienes lo presencian, con el resultado de que interfieren en el rendimiento laboral o generan un ambiente negativo en el trabajo.

- **Chantaje sexual (quid pro quo):** Requerimientos de favores sexuales a cambio de un trato preferencial, o promesa de él, en su situación actual o futura en el empleo, cargo o comisión; como amenaza respecto de esa situación; o como condición para su aceptación o rechazo en un empleo, cargo o comisión.
- **Hostigamiento/Hostigamiento Sexual:** ejercicio del poder que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad y, en una relación de subordinación real de la persona afectada frente a la persona que agrede, en el ámbito laboral. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.
- **Fraude:** Se define como la interpretación u ocultamiento intencional de información para engañar o adquirir algo de valor a tu favor o a favor de la empresa. Un fraude es un engaño intencional perpetrado para obtener una ganancia injusta. (Los ejemplos incluyen: violación de la política, sabotaje, etc).
- **Conflictos de Interés:** Se define como el riesgo de que los intereses personales, familiares o de negocios puedan afectar o influir en las decisiones o el desempeño imparcial de cualquier colaboradora o colaborador.
- **Corrupción:** Es el acto de influir en la acción oficial o política de otra persona mediante incentivos corruptos a fin de favorecer indebidamente a la empresa en: (i) la adquisición o venta de bienes, (ii) la contratación de servicios, (iii) la resolución, aprobación o beneficio directo o indirecto en cualquier trámite, proceso o procedimiento que se lleve ante cualquier Servidora o Servidor Público, o (iv) cualquier relación comercial o contractual.
- **Soborno:** Ofrecimiento, promesa, acuerdo de ofrecimiento, solicitud, aceptación o acuerdo de aceptación de una ventaja indebida o inapropiada o Algo de Valor, en forma directa o indirecta, para influir en una persona,

recompensarla o dejarse influir o recompensar a cambio de una Consideración Favorable.

- **Temas de recursos humanos:** Problemas, conflictos y preocupaciones que involucran a los empleados y sus compañeros de trabajo, sus gerentes y la empresa.
- **Mal uso de la información confidencial:** La confidencialidad se refiere a la protección de la información no pública de la Compañía y de nuestros clientes y el uso de dicha información solo para fines comerciales legítimos. La apropiación indebida se refiere al uso no autorizado o indebido de los derechos de propiedad intelectual de un tercero, incluidas patentes, marcas registradas, derechos de autor y secretos comerciales.
- **Mala conducta o comportamiento inapropiado:** Infracciones intencionales; específicamente: violación deliberada de una ley o normativa interna de la empresa
- **Robo:** El acto de robar; específicamente: la toma y sustracción criminal de propiedad personal con la intención de privar al propietario legítimo de la misma; una toma ilegal (como por desfalco o robo) de la propiedad.
- **Uso de la propiedad o los recursos de la empresa:** Se refiere al uso del tiempo, los materiales, los activos o las instalaciones de la empresa (incluidos el correo electrónico, el correo de voz y cualquier otro medio de comunicación reconocido por la empresa) para fines que no están directamente relacionados con el negocio de la empresa, o la extracción, el préstamo o la destrucción de propiedad de la empresa sin permiso.
- **Uso inadecuado de información contable:** Falsificación, modificación u omisión indebida de información en los libros y registros de la empresa, por ejemplo: en: presentación errónea de ingresos, gastos, activos dentro de los estados financieros, transacciones ilícitas, entre otros.