



**1. Objetivo:** Proporcionar un procedimiento para que los trabajadores, clientes o proveedores puedan denunciar incidentes de violaciones a:

1. Igualdad y no discriminación
2. Derechos Humanos
3. Identificación y prevención de riesgos psicosociales
4. Imparcialidad
5. Corrupción y soborno

**2. Aplicación:** El conocimiento, entendimiento, cumplimiento y difusión de este procedimiento, es responsabilidad de todos los colaboradores de ICAYS.

**3. Responsable:** Coordinador de Capital Humano, Asistente de Capital Humano, Coordinador de Calidad

#### 4. Información General

##### 4.1 Definiciones:

- **Denunciante:** Persona que presenta la denuncia sobre un incidente de discriminación, acoso o violación de las políticas.
- **Investigador:** Persona o equipo designado para investigar las denuncias.
- **Autoridad Competente:** Departamento o entidad responsable de tomar decisiones finales sobre las denuncias.

##### 4.2 Principios:

**Todas las denuncias serán tratadas bajo los principios de:**

- **Confidencialidad:** Toda información personal del colaborador denunciante, y del denunciado, se manejará con estricta privacidad fuera del círculo involucrado, con la finalidad de evitar daños en la integridad de ambos.
- **Accesibilidad:** Los colaboradores contarán con el conocimiento necesario de la presente norma, así como del procedimiento para llevar a cabo una denuncia dentro de la empresa.
- **Respeto:** Siempre se dirigirá la situación planteada o caso expuesto con total respeto para todos los involucrados sin importar el puesto o cargo que desempeñe alguna de las partes.
- **Protección:** Establecer y hacer uso los de elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, para promover un entorno organizacional favorable en el centro de trabajo.
- **Imparcialidad:** La Autoridad Competente gestionará las denuncias recibidas de forma objetiva, en conjunto con la Subdirección General; y aplicará la amonestación



correspondiente de acuerdo con la gravedad del caso sin interponer cuestiones de interés personal.

- **Respuesta rápida:** Se gestionarán las denuncias con la máxima rapidez e informara a la persona que presente la denuncia de su resolución o estado de la denuncia en las siguientes 48hrs, durante los días laborales.
- **Mejora continua y aprendizaje:** La Autoridad Competente llevará un registro control de las denuncias realizadas, así como la intervención llevada a cabo dentro de las mismas, obteniendo registro de las situaciones en las que habría una oportunidad de control o mejora.

#### **NOTA 1** Presentación de la denuncia

Los interesados pueden presentar sus denuncias a través de los siguientes canales:

- Correo Electrónico Confidencial: [denunciasysugerencias.icays@gmail.com](mailto:denunciasysugerencias.icays@gmail.com)
- Línea de Atención Confidencial: 221 667 6291
- Oficina de Recursos Humanos/ Calidad: 8:00 a 18:00 hrs lunes a viernes y de 09:00 a 12:00hrs los días sábado.

La denuncia deberá ser registrada en el formato de denuncia SGF-37

#### **NOTA 2.** Confirmación de la denuncia

Una vez recibida la denuncia, el denunciante recibirá respuesta del seguimiento en las siguientes 24hrs, por parte de la Autoridad Competente.

#### **NOTA 3.** Investigación

La Autoridad Competente realizará la investigación para revisar la denuncia. Este equipo debe ser imparcial y no tener conflictos de interés en el caso.

El investigador llevará a cabo entrevistas con el denunciante, el acusado y cualquier testigo relevante. También recopilará y revisará toda la evidencia disponible.

#### **NOTA 4.** Informe de Investigación

El investigador preparará un informe detallado con sus hallazgos y recomendaciones. Este informe será revisado por la Autoridad Competente.

Basado en el informe de investigación, la Autoridad Competente tomará una decisión sobre las acciones correctivas o disciplinarias necesarias.

#### **NOTA 5.** Notificación



El denunciante y el denunciado serán informados de la decisión final y de las medidas que se tomarán. Se proporcionará retroalimentación sobre el resultado de la investigación y cualquier acción tomada.

#### **NOTA 6.** Medidas Correctivas

Si se confirma una violación de las políticas, se implementarán medidas correctivas apropiadas, que pueden incluir sanciones disciplinarias, capacitación adicional o cambios en las políticas.

**Protección Contra Represalias:** ICAYS prohíbe estrictamente cualquier forma de represalia contra el denunciante o cualquier persona que participe en la investigación. Cualquier acto de represalia será considerado una violación grave de la política y será sancionado de acuerdo con las políticas disciplinarias de la empresa.

**Registro y Documentación:** Todos los registros relacionados con la denuncia, investigación y resolución serán mantenidos de manera segura y confidencial durante los años que estén activos los involucrados.