

Procedimiento para la Investigación de Denuncias.

International Mobile Services.

Objetivo

Establecer un procedimiento claro y estructurado para la investigación de denuncias presentadas por empleados, clientes o terceros, garantizando la confidencialidad, imparcialidad y cumplimiento normativo.

Alcance

Este procedimiento aplica a todas las denuncias recibidas en IMS relacionadas con conductas irregulares, incumplimientos normativos, acoso, discriminación u otras acciones que puedan afectar la integridad de la empresa y su equipo.

Recepción de la Denuncia

- Las denuncias pueden ser presentadas de manera verbal, escrita o a través de un canal habilitado para tal fin (correo electrónico, formulario en línea, etc.).
- Se garantizará la confidencialidad de la identidad del denunciante y los detalles del caso.
- Se asignará un número de seguimiento a cada denuncia recibida.

Evaluación Inicial

- Se realizará una revisión preliminar para determinar la relevancia y veracidad de la denuncia.
- Si la denuncia es viable, se designará un responsable de la investigación.
- En caso de ser una denuncia infundada, se archivará con una justificación documentada.

Planificación de la Investigación

- Definir el alcance, objetivos y cronograma de la investigación.
- Identificar a las personas clave que deberán ser entrevistadas.
- Recolectar evidencia documental y otros elementos relevantes.

Ejecución de la Investigación.

- Entrevistar a las partes involucradas con imparcialidad y respeto.
- Analizar la evidencia obtenida y documentar hallazgos relevantes.
- Mantener un registro detallado de cada paso de la investigación.

Conclusión y Reporte

- Elaborar un informe con los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.
- Si se confirman irregularidades, definir medidas correctivas o disciplinarias.

- Presentar el informe a la dirección de IMS para su revisión y aprobación.

Seguimiento y Cierre

- Implementar las acciones correctivas según las decisiones tomadas.
- Monitorear que las medidas sean efectivas y evitar reincidencias.
- Informar al denunciante sobre el cierre de la investigación dentro de los límites de confidencialidad.

Confidencialidad y Protección

- Se protegerá la identidad del denunciante y de todas las partes involucradas.
- Se prohíben represalias contra cualquier persona que presente una denuncia de buena fe.
- Se almacenará toda la documentación en un archivo seguro con acceso restringido.

Revisión del Procedimiento

Este procedimiento será revisado periódicamente para asegurar su efectividad y cumplimiento con la normativa vigente.