

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| 1. Introducción..... | 04 |
| 1.1. Definición..... | 04 |
| 1.2. Objeto..... | 05 |
| 1.3. Justificación..... | 05 |
| 1.4. Diferencia entre investigaciones internas y medidas de control..... | 05 |
| 1.5. Clasificación de las investigaciones internas..... | 06 |
| 2. Principios aplicables a las investigaciones internas y sus resoluciones..... | 06 |
| 2.1. Cero tolerancia..... | 06 |
| 2.2. Confidencialidad..... | 06 |
| 2.3. Respeto a los derechos fundamentales | 07 |
| 2.3.1. Presunción de inocencia..... | 07 |
| 2.3.2. No autoincriminación..... | 08 |
| 2.3.3. Garantía de dignidad: respeto a la dignidad de las personas... | 08 |
| 2.3.4. Garantía de audiencia y ofrecimiento de evidencias..... | 08 |
| 2.3.5. Derecho a la intimidad y a la privacidad..... | 08 |
| 2.4. Objetividad: imparcialidad y prevención de conflictos de interés | 08 |
| 2.5. Formalidades esenciales del proceso..... | 09 |
| 2.6. Prohibición de represalias..... | 10 |
| 2.7. No revictimización..... | 10 |
| 2.8. Perspectiva de género..... | 10 |
| 3. Marco referencial: línea de denuncias..... | 11 |
| 4. Proceso..... | 14 |
| 5. Registro y admisión de la participación..... | 14 |
| 5.1. Registro y turno de la participación..... | 14 |
| 5.2. Admisión de la participación..... | 15 |
| 6. Requisitos de procedibilidad de la investigación interna..... | 16 |
| 6.1. Requisitos de admisibilidad..... | 16 |
| 6.2. Sospecha suficiente..... | 16 |
| 6.3. Proporcionalidad..... | 16 |
| 6.4. Descripción detallada de los hechos..... | 17 |
| 7. Asignación de la investigación..... | 18 |

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

| | |
|--|----|
| 7.1. Equipos internos..... | 19 |
| 7.1.1. Categorías para equipos internos..... | 19 |
| 7.1.2. Premisas para la asignación a equipos internos..... | 19 |
| 8. Fases de la investigación..... | 24 |
| 8.1. Planeación..... | 24 |
| 8.2. Ejecución de la investigación..... | 25 |
| 8.2.1. Recopilación de información..... | 25 |
| 8.2.1.1. Entrevistas presenciales..... | 25 |
| 8.2.1.2. Entrevistas en línea..... | 27 |
| 8.2.1.3. Videgrabaciones..... | 27 |
| 8.2.1.4. Visitas de campo..... | 28 |
| 8.2.1.5. Recopilación de comunicaciones propiedad de CIMA..... | 28 |
| 8.2.1.6. Distinción entre conceptos de prueba y evidencia..... | 28 |
| 8.2.1.7. Procedimiento de cadena de custodia..... | 31 |
| 9. Medidas cautelares en investigaciones internas..... | 32 |
| 10. Conclusión de la investigación: resolución..... | 34 |
| 10.1. Denuncia ante la autoridad ministerial | 35 |
| 11. Ejecución de las sanciones..... | 36 |
| 12. Consideraciones de corte político-criminal relacionadas con las investigaciones internas..... | 37 |

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

1.- INTRODUCCION

1.1 Definiciones

Investigaciones internas: son medidas, de corte privado, que configuran un equivalente funcional al proceso penal, desplegando funciones de escrutinio para saber qué es lo que sucedió en torno a un determinado hecho.

Línea de denuncia: Es el mecanismo establecido por CIMA para recibir reportes, por parte de personal interno o por personas externas, acerca de la probable comisión de conductas indebidas o de hechos que la ley pueda señalar como delito.

También se recibe información por correo electrónico y vía telefónica.

Programa de cumplimiento (Criminal Compliance Program): Es el instrumento de gestión organizacional que previene y, en su caso, sanciona las conductas que violan el programa de integridad y los riesgos penales que se generan al interior de CIMA.

Está integrado por:

Código de Ética

Política anticorrupción

Política de donaciones

Política de conflictos de Interés

Política de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita

Política de seguridad de la información

1.2 Objeto

El presente protocolo tiene como objeto regular el procedimiento a través del cual se tramitarán las denuncias recibidas y conocer la naturaleza y grado de comisión de

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

conductas, probablemente violatorias del Programa de Cumplimiento, al interior del grupo.

1.3 Justificación

Las disposiciones de CIMA en materia de cumplimiento, en armonía con las contempladas en el Código Penal Federal, el Código Nacional de Procedimientos Penales y la Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, sustentan a las investigaciones internas como una causa de justificación: el ejercicio de un derecho. Las investigaciones pre-judiciales, en armonía con el Programa de Cumplimiento, son las únicas que pueden excluir la responsabilidad penal de CIMA.


1.4 Diferencia entre investigaciones internas y medidas de control

Investigaciones internas: Son los procedimientos implementados al interior de la organización, por equipos internos o externos, para indagar y obtener evidencias, acerca de un hecho o hechos determinados.

Medidas de control:¹ Son las que se realizan periódicamente para la evaluación de resultados y procesos, v.g. aplicación de auditorías y revisiones al cumplimiento de políticas y procedimientos.



La implementación del procedimiento de investigaciones internas, se activará ante la recepción de denuncias o la evidencia clara de conductas contrarias al Programa de Cumplimiento.

1.5 Clasificación de las investigaciones internas

| Según quién las lleva a cabo: | |
|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none">• Equipos internos• Investigadores externos especializados |

¹ Las medidas de control periódico no son acciones constitutivas de "expediciones de pesca" (investigaciones aleatorias que tienen el objetivo de proteger el patrimonio), las cuales son riesgosas por su naturaleza, ya que, si no son bien estructuradas, pueden generar violaciones a los derechos fundamentales y, en algunos casos, la producción de pruebas prohibidas.

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

| | |
|---|---|
| Según la etapa procesal: | |
|  | <ul style="list-style-type: none">• Pre-judiciales• Para-judiciales |
| Según su territorialidad: | |
|  | <ul style="list-style-type: none">• Local• Regional• Nacional |

2.- EJES RECTORES DE LAS INVESTIGACIONES INTERNAS

1.6 Cero tolerancia

CIMA adopta una política de cero tolerancia hacia cualquier conducta que viole los lineamientos éticos corporativos. Cualquier participación recibida que evidencie una conducta contraria a los valores de CIMA será investigada de inmediato y, de ser confirmada, se tomarán las medidas disciplinarias necesarias.

1.7 Confidencialidad

Se protegerá la confidencialidad de las personas participantes en el proceso, garantizando que la información se maneje de manera restringida y sólo por personal autorizado. Toda la documentación y las comunicaciones relacionadas con la denuncia se almacenarán de manera segura, y sólo se compartirán con terceras personas si es estrictamente necesario y con la autorización correspondiente, o si lo exige la ley.

La identidad de la persona que denuncia el hecho y la identidad de la o las personas denunciadas, debe permanecer en secrecía, con acceso sólo al personal estrictamente necesario para las labores de registro de la denuncia, recopilación de información y elaboración de reportes. La develación de las identidades mencionadas, o la publicación de información mientras la investigación está en curso, constituyen violaciones al debido proceso interno y pueden trastornar el curso de las indagatorias haciéndolas intrascendentes, causando mayores daños a CIMA por la posibilidad de que se cometan delitos continuados en su contra e

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

inclusive configurar hipótesis de comisión delictiva, tanto para CIMA como para quien violó este principio de confidencialidad².

1.8 Respeto a los derechos fundamentales

1.8.1 Presunción de inocencia

Toda persona tiene derecho a que se presuma su inocencia, mientras no se le declare responsable. En el caso de las investigaciones internas consideradas en este protocolo, la declaración de responsabilidad dependerá del marco referencial de las denuncias y su tratamiento, tal y como se verá más adelante.

1.8.2 No incriminación

Nadie está obligado a declarar contra sí mismo ni a confesarse culpable de cualquier hecho que se le impute. Este derecho se extiende a la protección del cuerpo humano, por lo que también subsiste en la negación a cualquier aportación de elementos físicos o fisiológicos en aras de una investigación.

1.8.3 Garantía de dignidad: respeto a la dignidad de las personas

Garantía de la dignidad: durante todo el proceso, se garantizará el respeto a la dignidad de las personas participantes, evitando cualquier trato que pueda ser degradante o humillante. El Comité de Ética velará porque las comunicaciones y acciones emprendidas en relación con el proceso se realicen de manera respetuosa y profesional, preservando el bienestar emocional y físico de las partes, prohibiendo

² La secrecía de la identidad de quienes denuncian, no se contrapone con este principio de confidencialidad. En caso de que la investigación avance por haberse hallado suficientes evidencias o indicios de la probable comisión de un hecho delictivo, la eventual denuncia ante las autoridades ministeriales competentes o, si se comprobó una conducta contraria al Programa de Cumplimiento y por tanto, la implementación de procedimientos sancionadores internos, le harán saber a la persona denunciada, la identidad de quien le acusa y las justificaciones de la sanción.

Cuando la denuncia arriba de forma anónima, pero aporta suficiente información para iniciar una investigación y el resultado de ésta, es la comprobación de la conducta incorrecta o claramente un hecho que la ley señale como delito, entonces será CIMA quien acuse.

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

terminantemente actos de tortura (física y psicológica), incomunicaciones e intimidaciones por parte de los equipos investigadores o de personal de CIMA.³

1.8.4 Garantía de audiencia y ofrecimiento de evidencias

Toda persona que es denunciada, y como resultado de los procesos de investigación se le hace una acusación formal, tiene derecho a ser escuchada y a aportar evidencias que abonen a su inocencia.

1.8.5 Derecho a la intimidad y a la privacidad.

En todo procedimiento se respetará la intimidad⁴ de la persona y se protegerá la información que se refiere a la vida privada y los datos personales.

1.9 Objetividad, imparcialidad y prevención de conflictos de interés

El Comité de Ética actuará con absoluta objetividad en la revisión y resolución de las participaciones, asegurando que sus decisiones se basen en hechos comprobados y en una evaluación imparcial de la evidencia presentada. Se evitará cualquier sesgo o prejuicio en la evaluación de las participaciones, y los miembros del comité que puedan tener algún conflicto de interés con las personas participantes, deberán abstenerse de participar en el proceso.

Las investigaciones internas, ya sean conducidas por personal de CIMA o por personal externo escogido por la gerencia jurídica de CIMA, serán llevadas a cabo con el más estricto criterio de imparcialidad y de prevención de conflictos de interés.

- No podrán formar parte de los equipos investigadores, las personas denunciadas ni quienes les denuncien.

³ La Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura (1985) considera como tratos crueles e inhumanos, equivalentes a tortura: la incomunicación y el impedir el acceso a servicios sanitarios, agua y comida.

⁴ En ciertos contextos de la operación normal del grupo, se requiere una "renuncia parcial" al derecho a la intimidad como en los controles rutinarios que se efectúan al personal que opera en áreas sensibles, para detección de la ingestión de drogas ilegales o alcohol. En la "Regulatory of Investigatory Powers Act" (Reino Unido, 2010) se justifica esta invasión parcial a la privacidad con objeto de salvaguardar los intereses de las empresas.

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

- No podrán formar parte de los equipos investigadores, familiares, amigas, amigos o compañeras y compañeros cercanos a las personas denunciadas ni quienes les denuncien.
- Las o los investigadores externos contratados no podrán hacerse cargo de investigaciones de personas o áreas que los contrataron directamente, o que intervinieron para su contratación. En este caso, debe autorizarse la facultad de solicitar los servicios de otra persona o despacho que no tenga relación con las áreas contratantes.
- Las áreas internas que se encarguen de investigaciones deben observar la objetividad y la consistencia en el trabajo, en todo momento del proceso; omitiendo prejuicios derivados de simpatías o relaciones personales.
- Cualquier persona interna o externa que sea asignada a una investigación, debe recusarse de inmediato, si se da cuenta de un potencial conflicto de interés, por relaciones laborales o de afinidad, previas a los hechos que motivan la investigación.
- Las áreas, que, derivado de la estructura organizacional de CIMA, estén relacionadas con las investigaciones internas de forma rutinaria, deben realizar movimientos de rotación de funciones y actividades ligadas a dichas investigaciones, con el objeto de prevenir que una persona o personas, sean investigadas siempre por los mismos equipos y se afecte la objetividad.

1.10 Formalidades esenciales del proceso

El proceso de atención a participaciones deberá cumplir con las formalidades esenciales, incluyendo la notificación adecuada a las personas participantes, la documentación de todos los procedimientos y la emisión de una resolución fundada.

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

1.11 Prohibición de represalias

Se prohíben expresamente las represalias contra cualquier persona participante de buena fe en el proceso, incluyendo a la persona que denuncia, testigos y cualquier otra parte colaboradora. Sin embargo, esta protección no se extiende a aquellos que realicen participaciones malintencionadas o infundadas.

Las denuncias malintencionadas pueden ser objeto de medidas disciplinarias.

La falta de protección activa al informante de mala fe, no implica que, los actos de represalia, que por definición son contrarios a los principios de CIMA, puedan ser castigados.

1.12 No revictimización

En el proceso, se tomarán todas las medidas necesarias para evitar la revictimización de la persona que denuncie o de cualquier otra persona afectada por la conducta señalada. El Comité de Ética se asegurará de que las entrevistas y cualquier otro contacto con las partes involucradas se realice de manera sensible y respetuosa, minimizando la posibilidad de causarles daño adicional.

1.13 Perspectiva de género

En todas las etapas del proceso, se aplicará la perspectiva de género para garantizar la igualdad de trato y el respeto a los derechos de todas las personas, reconociendo las posibles diferencias de poder y vulnerabilidades relacionadas con el género. El Comité de Ética deberá capacitarse continuamente en cuestiones de género y asegurarse de que las decisiones se tomen considerando el impacto diferencial que puedan tener en hombres, mujeres y personas de identidades de género diversas.

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

3.- MARCO REFERENCIAL: LÍNEA DE DENUNCIAS

| | |
|----------|--|
| A | Escenarios en los que CIMA puede cometer un delito (responsabilidad penal de la persona jurídica). |
| B | Escenarios en los que se presume la comisión de un delito en contra de CIMA. |
| C | Escenarios en los que se presume la comisión de un delito en el seno de CIMA (dentro de las instalaciones o con la utilización de equipos y materiales propiedad de la empresa). |
| D | Denuncias derivadas de problemas de gestión y desarrollo organizacional, que normalmente no son materia de denuncias penales y que se atienden de manera interna. |

- o Primer fundamento de la obligación: deber de denunciar⁵, artículo 222 del Código Nacional de Procedimientos Penales:
 - Artículo 222. “Toda persona a quien le conste que se ha cometido un hecho probablemente constitutivo de un delito está obligada a denunciarlo ante el Ministerio Público y en caso de urgencia ante cualquier agente de la Policía.”
- o Segundo fundamento de la obligación: encubrimiento por favorecimiento (artículo 320 Código Penal para la Ciudad de México)
 - Artículo 320. “Se impondrán de seis meses a cinco años de prisión y de cien a quinientos días multa, a quien después de la ejecución de un delito y sin haber participado en éste:

⁵ En el caso de delitos que se persiguen de oficio, subsiste la obligación de denunciar por parte de CIMA. En los casos de delitos que se persiguen sólo por querrela, tiene que ser la víctima quien interponga la denuncia y CIMA debe proporcionar el apoyo para tales fines. CIMA no puede obligar ni forzar a la víctima a que denuncie (aunque el delito se haya cometido en sus instalaciones o equipos) v.g. en un delito de acoso o agresión sexual.

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

- I.- Ayude en cualquier forma al delincuente a eludir las investigaciones o a sustraerse de ésta;
 - II.- Oculte o favorezca el ocultamiento del responsable del delito, u oculte, altere, inutilice, destruya, remueva o haga desaparecer los indicios, instrumentos u otros elementos de prueba o pruebas del delito;
 - III.- Oculte o asegure para el imputado, acusado o sentenciado el instrumento, el objeto, producto o provecho del delito;
 - IV. Al que requerido por la autoridad, no proporcione la información de que disponga para la investigación del delito, o para la detención o aprehensión del delincuente; o
 - V. No procure por los medios lícitos que tenga a su alcance y sin riesgo para su persona, impedir la consumación de los delitos que se sabe van a cometerse o se están cometiendo, salvo que tenga obligación de afrontar el riesgo, en cuyo caso se estará a lo previsto en este artículo o en otras normas aplicables.”
- Las denuncias que se encuentran dentro de la categoría “Violación de derechos humanos y/o laborales”, así como las subcategorías 12, 16, y 17, pueden ser todas susceptibles, consideradas en su mayor gravedad, de ser denunciados bajo el delito de explotación laboral en contra de CIMA. Esto, bajo el marco normativo que establece la -Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos-.
 - El fundamento para considerar la explotación laboral como un delito es, el artículo 21 de la citada Ley:
 - Artículo 21. “Será sancionado con pena de 3 a 10 años de prisión, y de 5 mil a 50 mil días multa, quien explote laboralmente a una o más personas. Existe explotación laboral cuando una persona obtiene, directa o indirectamente, beneficio injustificable, económico o de otra índole, de manera

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

ilícita, mediante el trabajo ajeno, sometiendo a la persona a prácticas que atenten contra su dignidad, tales como:

- Condiciones peligrosas o insalubres, sin las protecciones necesarias de acuerdo con la legislación laboral o las normas existentes para el desarrollo de una actividad o industria;
- Existencia de una manifiesta desproporción entre la cantidad de trabajo realizado y el pago efectuado por ello, o
- Salario por debajo de lo legalmente establecido.”

4.- PROCESO

El proceso consta de cuatro etapas:

1. Registro y turno de la participación;
2. Admisión de la participación;
3. Investigación;
4. Resolución.

5.- ADMISIÓN DE LA PARTICIPACIÓN

1.14 Registro y turno de la participación

La persona usuaria deberá registrar su denuncia a través de la Línea de Denuncia, proporcionando de manera clara y detallada la información sobre el hecho que, a su parecer, contraviene las disposiciones establecidas en el Reglamento Interior de Trabajo, el Código de Ética o bien, los lineamientos internos de CIMA o las leyes penales. Es importante que la persona usuaria incluya las circunstancias de tiempo, modo y lugar, así como cualquier otro dato relevante que permitan una evaluación más precisa del caso.

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

Una vez completado el registro, el sistema generará de forma automática un folio único asociado a la participación. Este folio será indispensable para que la persona usuaria pueda realizar el seguimiento del proceso, por lo que deberá conservarlo cuidadosamente. Con dicho folio, la persona usuaria podrá consultar el estado de su participación y recibir actualizaciones sobre las acciones tomadas por el Comité de Ética. Se establece lo anterior sin perjuicio de que, por respeto a los derechos humanos y la protección de datos, se restrinja a la persona denunciante de información que, por su calidad en el proceso, o su nivel jerárquico, no deba conocer.

Una vez asignado el folio único, el sistema deberá remitir la participación a la persona que ocupe la Secretaría del Comité de Ética y a una persona representante de Gestión de Talento, quienes serán las y los responsables de realizar un análisis preliminar para determinar la procedencia y admisión del caso en primera instancia. Este paso garantizará que la denuncia cumpla con los criterios establecidos para su posterior revisión y tratamiento formal por parte del Comité.

1.15 Admisión de la participación

La secretaría del Comité de Ética y la persona representante de Gestión de Talento, tendrán un plazo de tres (3) días hábiles para emitir un acuerdo que determine:

1. Se admite la participación por existir indicios de algún incumplimiento a la normativa interna de CIMA
- 2. Se requiere a la persona usuaria para que subsane la participación;**
3. Se tiene por infundada o se refiere a un departamento diverso.

Los expedientes que se generen con motivo de la presentación de participaciones declaradas como no admisibles -por la actualización de alguno de los supuestos apuntados- podrán considerarse como un antecedente, en caso de recibirse otra participación que involucre a las mismas personas.

Si alguna persona integrante del **comité de ética**, considera que una denuncia puede colocarla en una situación de conflicto de interés, esto es, que su objetividad e imparcialidad para resolver el asunto pueden verse afectadas por circunstancias

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

de carácter personal, familiar o profesional, o bien, por estar de algún modo vinculado con los hechos motivo de la denuncia, deberá manifestarlo y excusarse de participar en el desahogo del tema específico.

6.- REQUISITOS DE PROCEDIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN INTERNA

1.16 Sospecha suficiente

Las investigaciones internas deben iniciarse cuando, a partir de suficientes y fundadas sospechas, se está en condiciones de presumir que existe la probabilidad de que el hecho haya tenido lugar.

1.17 Proporcionalidad

La investigación debe servir para la finalidad pretendida y debe derivar en más beneficios que posibles perjuicios, asimismo, debe evitarse el exceso persecutorio.

1.18 Circunstancias de tiempo / modo / lugar

Las denuncias recibidas deben contener, como mínimo, la explicación de las circunstancias de tiempo, modo y lugar:

¿Qué sucedió?

¿Cuándo?

¿Cómo?

¿Dónde?

¿Quién? (no es requisito forzoso de procedibilidad en primera instancia)

1.19 Identificación

Dentro de los diferentes medios de recepción, se solicita la identificación de la persona denunciante:

- Empleada o empleado de CIMA
- Empresa o persona proveedora
- Cliente

La información de contacto (opcional):

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

- Nombre
- Número telefónico
- Correo electrónico

El anonimato de la persona denunciante es un pilar de la estructura del Programa de Cumplimiento.

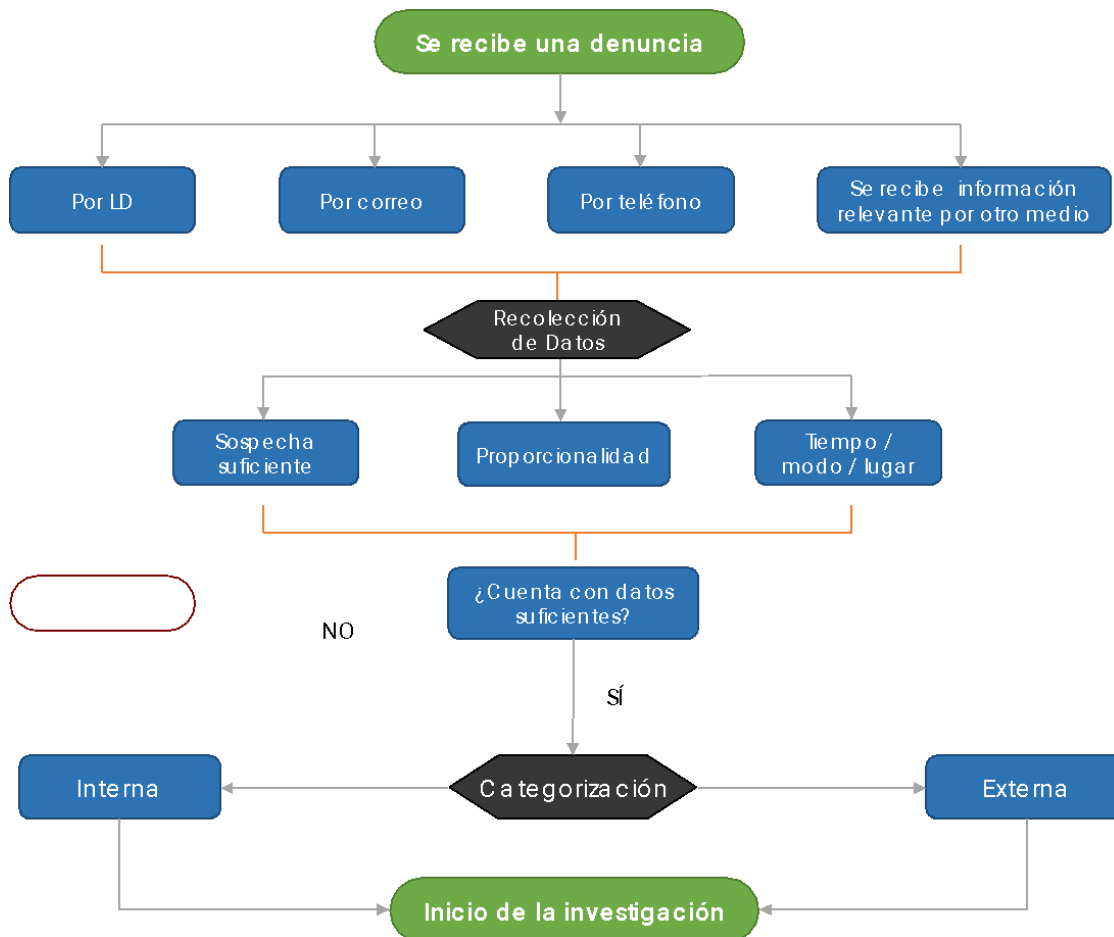
Una desventaja del anonimato es la recepción de denuncias falsas y malintencionadas⁶, que se presentan para cobrar venganza por haber sido objeto de medidas disciplinarias o se tienen rencores y animosidades personales.

Cumplidos los requisitos mínimos de procedibilidad, y con el supuesto de que los hechos o la conducta denunciada, en efecto, puedan constituir un delito, o una falta al Programa de Cumplimiento, a las políticas del grupo, o pueda causar un perjuicio material o reputacional al mismo, se puede iniciar una investigación interna.

⁶ Cuando se presume que las denuncias son de "mala fe", con información falsa o exagerada, únicamente para dañar a alguien, la gerencia jurídica y gestión de talento intentarán identificar a la persona responsable para aplicar los procedimientos disciplinarios.

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

7.- ASIGNACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



1.20 Equipos internos

Los recursos existentes para las investigaciones internas son los siguientes

1.20.1 Categorías para equipos internos

- Gestión de talento
- Comité de ética
- Gerencia jurídica

1.20.2 Premisas para la asignación a equipos internos

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

A) Gestión de talento

- 1) La denuncia está referida, esencialmente, a problemas de gestión y desarrollo organizacional.
- 2) La valoración inicial de la información no presupone una conducta en la que pueda presumirse comisión delictiva por parte de CIMA.
- 3) La valoración inicial de la información no presupone una conducta en la que pueda presumirse que pueda cometerse un delito patrimonial en contra de CIMA.
- 4) La valoración inicial de la información presupone que la solución puede implementarse de manera interna.
- 5) Si la denuncia es en contra de alguna persona del área de gestión de talento, y puede clasificarse como de gestión y desarrollo organizacional, ésta puede resolverla internamente.
- 6) Quienes integren de los equipos de investigación deben regirse por los principios de objetividad e imparcialidad. Los potenciales conflictos de interés deben ser reportados a la gerencia jurídica, gestión de talento o comité de ética, quienes valorarán que la persona se recuse.
- 7) Quienes integren los equipos de investigación deben tener un conocimiento profundo de la estructura de CIMA, índice políticas y procedimientos, navegación en CIMANET, y Programa de Cumplimiento.
- 8) Quienes integren los equipos de investigación, deben recibir capacitación en los siguientes temas:
 - o Entrevistas en el marco de una investigación
 - o Derechos fundamentales de la persona denunciada y de la víctima
 - o Técnicas básicas de investigación criminal
 - o Derecho laboral

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

- o Comunicación asertiva
- o Principios de auditoría
- o Tipos de prueba admisibles en la investigación

9) El Comité de ética y la gerencia Jurídica será responsable de la integración de los equipos de investigación, para lo cual tendrá las siguientes facultades:

- o Revisión de los expedientes laborales de las y los candidatos a formar parte de los equipos de investigación.
- o Coordinar la capacitación especializada y la evaluación de dicha capacitación para validar a las y los miembros potenciales.

10) Todas y todos los participantes en las investigaciones, independiente del área de donde provengan, firmarán acuerdos de confidencialidad.

B) INVESTIGACIONES REALIZADAS POR AGENTES EXTERNOS

La contratación de personas física o jurídicas externas para realizar labores de investigación, tiene ciertos justificantes y, en algunos casos, se traduce en una obligación de *compliance*.

Para la utilización de investigadores externos, deben cumplirse los siguientes supuestos:

- 1) La denuncia o información que motive la investigación debe ser de tal seriedad y secrecía que justifique que un agente externo se encargue del proceso, para evitar fuga de información, conflicto de interés, o construcción de relaciones al interior de CIMA que faciliten el ocultamiento de información.
- 2) Escenarios que puedan derivar en la acusación contra CIMA por la probable comisión de un delito.
- 3) Reportes de interacción de personal de CIMA, con miembros de organizaciones criminales, que puedan derivar en riesgos de seguridad para

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

la empresa o su personal, o la instrumentalización de sus equipos e instalaciones para cometer delitos.

- 4) Denuncias en contra de integrantes de la dirección. Cuando se recibe una denuncia en contra de una o un integrante de la dirección, independientemente del tipo de conducta, debe tratarse con la mayor discreción. La utilización de agentes externos garantiza la confidencialidad y que no se pueda alertar a la persona denunciada.

Los investigadores externos contratados tendrán la ventaja de abordar a la organización y a su personal, con una perspectiva fresca, libre de prejuicios y de inercias que puedan atentar contra la objetividad.

- 5) Para la contratación de despachos externos, el área contratante debe implementar un estricto *due diligence*, que contemple los siguientes elementos:
 - o Antecedentes constitutivos sólidos: rastreabilidad de sus registros públicos, claridad en su composición accionaria.
 - o Domicilio cierto y verificable.
 - o Antecedentes y CV's de las personas que ejercen las labores de dirección y operación.
 - o Experiencia comprobable en investigaciones internas. Aunque subsista la obligación ético-legal de no develar la identidad de ningún cliente, particularmente en el tema de investigaciones privadas, puede firmarse un acuerdo de confidencialidad con el despacho y solicitar referencias, previa autorización por escrito de los clientes anteriores.
 - o Antecedentes y CV's de las personas que van a llevar a cabo las investigaciones.
 - o Facilidad para trasladarse, recordando que CIMA tiene ubicaciones en diversas regiones del país.

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

- o Comprobación de la preparación de los investigadores en los siguientes temas, como estándar mínimo (según los casos):
 - o Entrevistas en el marco de una investigación
 - o Derechos fundamentales de la persona denunciada y de la víctima
 - o Técnicas básicas de investigación criminal
 - o Derecho laboral
 - o Derecho penal
 - o Comunicación asertiva
 - o Auditoría forense
 - o Contabilidad forense
 - o Informática forense
 - o Grafología
 - o Dactiloscopia
 - o Extracción de evidencias digitales (móviles y computadoras)
 - o Videograbación
 - o Principios de psicología forense
 - o Principios de medicina forense

- 6) El checklist señalado debe dar pie a la elección de por lo menos 3 ofertantes para poder elegir la mejor opción (costo / beneficio). En caso de que no se reúnan los 3 participantes mínimos, la gerencia jurídica, escuchando la opinión informada de cumplimiento, podrá hacer la asignación directa.

- 7) Satisfechos los requisitos técnicos y económicos, la gerencia jurídica debe entrevistarse, de manera confidencial, con las personas que van a llevar a cabo la investigación, para hacer, de manera directa, una evaluación de los requisitos y lograr un convencimiento objetivo de la viabilidad de la opción elegida, especialmente en lo relacionado con la metodología que va a emplearse.

- 8) Los despachos que prestan servicios de auditoría, asesoría contable y fiscal, gestión, desarrollo organizacional, entre otros servicios, puede ser que también incluyan investigaciones internas en su portafolio, (aunque

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

normalmente se enfocan en cuestiones de auditoría y contabilidad forense). Sin embargo, es indispensable que integren a especialistas del área jurídica con conocimientos de derecho penal.

- 9) En las investigaciones realizadas por agentes externos, que normalmente serán de mayor relevancia, la gerencia jurídica puede solicitar, un mandato de investigación, emitido por la dirección general o el consejo, para legitimar la investigación y reforzar su utilidad, en caso de tener que transitar a una investigación ministerial.

2. Fases de la investigación

2.1 Planeación

a) Definición de objetivos y alcance

La investigación debe tener objetivos claros y definidos por el contenido y los requisitos de procedibilidad de la denuncia. La relevancia de la conducta reportada marcará la planeación de la investigación. Los equipos investigadores deben realizar su tarea con toda objetividad, con el principio de presunción de inocencia en mente⁷.

Al haberse validado los requisitos de procedibilidad, se estará en posibilidad de solicitar ampliación de la información a la persona denunciante, a través de la plataforma implementada, lo que permite mantener el anonimato.

La investigación buscará comprobar o descartar la posible violación al Programa de Cumplimiento en contra de la empresa o cometidos en sus instalaciones y equipos o con los medios que la misma proporciona.

Como sucede en el caso de una investigación ministerial, el equipo formulará una hipótesis del caso y de esta hipótesis derivarán las técnicas de investigación.

⁷ En cualquier tipo de investigación, siempre existirá el prejuicio de la o el investigador (*investigation bias*) cuando se emprenden las labores con un resultado presupuestado en mente, por el cual tenderán a interesarse solo en los elementos que parecen comprobar ese presupuesto. Las y los investigadores deben descartar ese prejuicio de manera consciente y, si no pueden, excusarse de participar.

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

El alcance dependerá totalmente de la seriedad de la conducta denunciada, del avance en los hallazgos y de las viabilidades técnicas y administrativas o los obstáculos que surjan para el equipo investigador. Tener siempre en mente que la investigación exhaustiva de una denuncia puede descubrir indicios de un hecho o conducta aún más perjudicial para el grupo y su personal.

En la etapa inicial, no se le debe comunicar a la persona denunciada que es objeto de una investigación, porque esto puede hacer que se pierda eficacia en la misma (v.g. la posible destrucción u ocultamiento de evidencias). Las primeras diligencias de investigación no deben hacerse de cara a la persona investigada.

2.2 Ejecución

2.2.1 Recopilación de información

2.2.1.1 Entrevistas presenciales

- o Las entrevistas presenciales, en la fase inicial, deben realizarse en lugares neutros, no en el lugar de trabajo de la persona denunciada, ni en el de la persona denunciante.
- o No se debe avisar a nadie, con ninguna clase de anticipación, que va a ser entrevistada o entrevistado.
- o El mantenimiento de la discreción puede dictar que se utilicen oficinas alternas para llamar a entrevistar a personal del área de la persona denunciada. Cuando la denuncia no se haya enfocado en una persona específica, sino sólo en la probabilidad de un hecho, será necesario entrevistar a personal de diferentes ubicaciones, o áreas.
- o Dependiendo de la conformación de los equipos de investigación, deben participar mínimo 2 personas. De preferencia combinando 1 mujer y 1 hombre.

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

- o Se debe mantener la objetividad durante todo el tiempo. Validado previamente con la gerencia jurídica, se podrán mostrar documentos u otros medios, para favorecer el recuerdo u observar la reacción de la persona entrevistada.

- o Las y los entrevistadores deben comportarse de manera empática y respetuosa con las y los entrevistados, generando una atmósfera de confianza para disminuir cualquier actitud defensiva de ellas y ellos. Deben evitarse actitudes policiales y persecutorias, sobre todo en las entrevistas iniciales.

- o Puede iniciarse haciendo referencia a las políticas y procesos normales de trabajo, para ir construyendo una línea de cuestionamiento para los hechos motivos de la investigación.

- o Dado el caso de que alguien, por propia voluntad, confiese su participación en alguna conducta indebida; si el caso tiene un componente probablemente delictivo, debe consultarse a la gerencia jurídica⁸ y al comité de ética, para no tomar una declaración que después pueda ser invalidada.

- o No se debe proporcionar más información a las y los entrevistados que la estrictamente necesaria, ni hacer promesas de ninguna índole. Sí debe dejarse un canal de interlocución abierto.

- o Debe evitarse cualquier escenario que pueda sugerir incomunicación, por ejemplo: dejar a la persona investigada encerrada en una oficina. Mínimo 2 personas deben estar, siempre, con la persona investigada. Se harán pausas para usar los servicios sanitarios y proporcionar agua. Si la entrevista se prolonga por alguna circunstancia, se deberán hacer los arreglos necesarios para que se tomen alimentos.

- o Las entrevistas deben ser libres, la persona entrevistada puede darla por terminada en cualquier momento que lo desee. El equipo entrevistador no

⁸ Quien puede consultar al equipo de CRIMINAL COMPLIANCE MÉXICO

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

debe ejecutar ninguna acción que coercione a la persona entrevistada a continuarla por la fuerza.

- o
- o Se debe realizar un acta circunstanciada de la entrevista con la firma de quienes intervinieron, dando la posibilidad a la persona entrevistada a que haga cualquier manifestación que desee. Si la persona entrevistada se niega a firmar (como es su derecho) debe asentarse tal negativa en el acta.

2.2.1.2 Entrevistas en línea

Las entrevistas en línea podrán llevarse a cabo para hacer exploraciones preliminares y/o corroborar algún dato, con personal que se presume que no está involucrado directamente en el caso o si se requiere de información general de áreas y procesos para conformar el marco de la investigación.

No se deben hacer entrevistas en línea a las personas denunciadas, esto podría alertarlas para ocultar o destruir evidencia o inclusive, darse a la fuga.

2.2.1.3 Videograbaciones

El acceso a videograbaciones será autorizado por la gerencia jurídica, siempre con la premisa de que las videograbaciones que se efectúan en las instalaciones de CIMA son únicamente para efectos preventivos y de seguridad.

Si se diera el caso de que en alguna videograbación pueda observarse alguna invasión a la intimidad de las personas, ésta no podrá ser utilizada en ninguna etapa de la investigación y debe ser resguardada.

2.2.1.4 Visitas de campo

Las visitas a las diferentes instalaciones son de suma utilidad debido a que se observa directamente la operación. El equipo investigador debe realizar visitas sorpresa, sin alertar a nadie, e inclusive manteniendo su identidad en reserva. Los reportes de las visitas pueden servir para proponer medidas de mejora o de prevención.

La toma de fotografías o videograbaciones podrá hacerse siempre y cuando no se enfoquen en personas particulares y, dado el caso, solicitar su consentimiento para la utilización.

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

2.2.1.5 Recopilación de comunicaciones propiedad de CIMA

Uno de los principales problemas que pueden presentarse durante las investigaciones internas, es la posible violación de derechos fundamentales. Esto debe analizarse previamente y con cautela, ya que, al incurrir en este supuesto, las pruebas obtenidas serían ilícitas y no podrían ser utilizadas en un proceso judicial.

Por lo tanto, al hablar de intervención de comunicaciones entre particulares, se alude necesariamente al tema de la prueba prohibida, pues al intervenir una comunicación, en la que el interviniente no es interlocutor dentro de dicha comunicación, estaríamos en presencia de una prueba prohibida. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 16 establece que las y los particulares pueden aportar al procedimiento penal comunicaciones en las que ellas o ellos mismos hayan intervenido, entonces, a contrario sensu, **no se puede aportar una comunicación privada que haya sido intervenida por una persona que no forma parte de las o los interlocutores de la misma.**

De hecho, hay que tener mucho cuidado, pues inclusive se podría estar cometiendo un hecho delictivo por parte de la empresa y su propio personal. Más aún, si en la normativa interna está mal especificada dicha situación, la aplicación de tal normativa puede generar la comisión de un delito. Por ello, debemos **hablar de recolección o recopilación de comunicaciones públicas, propiedad de la empresa, y no de intervención de comunicaciones privadas.** Ello no es nada más una cuestión de semántica, sino que se trata de una concepción que aplica realmente, pues estamos en presencia de vías de comunicación propiedad de la empresa, que se le asignan al personal únicamente mientras se encuentre vigente el contrato laboral o el estatus en el que se encuentre como parte de la persona jurídica colectiva.

Para que esto aplique con efectividad, estas comunicaciones (propiedad de la empresa) deben constituirse como las únicas vías para las comunicaciones entre el personal y con terceras personas (como pudieran ser clientes, proveedores, etc.). Esto debe llegar al grado de que en contrataciones e interacciones laborales de toda índole, si cualquier integrante de la empresa se comunica por otro medio no autorizado ni propiedad de la empresa, dicha comunicación debe ser considerada

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

como absolutamente inválida y, por ende, habrá nulidad de la actuación (la propia empresa no responderá ni será responsable desde ninguna perspectiva).

Como prueba pertinente, se deben tomar como referencia los criterios judiciales que se han emitido en la materia y en los que claramente se establece que, los particulares, bajo ninguna circunstancia, podrán intervenir las comunicaciones como terceros ajenos a los participantes.

Registro digital: 2021481

Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito

Décima Época

Materia(s): Constitucional, Penal

Tesis: I.9o.P.261 P (10a.)

Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación.

Libro 74, Enero de 2020, Tomo III, página 2594

Tipo: Aislada

INVOLABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES PRIVADAS. DENTRO DE ÉSTAS NO SE UBICAN LAS REALIZADAS A TRAVÉS DE TELÉFONOS PÚBLICOS, POR LO QUE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE ÉSTOS, CON MOTIVO DE LA INVESTIGACIÓN DE UN DELITO, NO ES VIOLATORIA DE ESE DERECHO HUMANO.

La Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha desarrollado doctrina jurisprudencial en el sentido de que las comunicaciones privadas se mantendrán en todo momento protegidas frente a cualquier intervención no consentida por quienes participan en la comunicación o autorizada por una autoridad judicial que funde y motive su decisión; luego, conforme a las premisas que ha establecido, es posible deducir que las comunicaciones privadas requieren que concurren los siguientes elementos para su protección: a) se canalice a través de un medio de comunicación; b) se produzca cuando los comunicantes se encuentren físicamente separados; y, c) se desarrolle de forma no pública, además de que los participantes decidan mantener el secreto de la comunicación. Asimismo, es posible establecer que los elementos que se requieren para estimar vulnerado el derecho a las comunicaciones privadas, son los siguientes: (i) la intención del tercero ajeno: el sujeto debe intervenir conscientemente en el proceso comunicativo, esto quiere decir que la intervención de la comunicación no podrá ser derivado de un mero accidente o casualidad; y (ii) un medio de transmisión del mensaje distinto de la palabra o gesto percibido directamente entre dos individuos, que incorpora cualquier forma existente de comunicación y aquella que sea fruto de la evolución tecnológica. Así, acorde con esa doctrina jurisprudencial, cuando la comunicación intervenida emana de un teléfono público, ello escapa de la protección de las comunicaciones privadas, pues en esas particulares condiciones, la comunicación se entabla a través de un medio al cual tiene acceso cualquier persona, ya que lo público implica que es conocido o sabido por todos, por tener libre acceso a él, al estar destinado al uso de cualquier persona; de ahí que al no ubicarse dentro de las comunicaciones privadas, las realizadas a través de teléfonos públicos, la información obtenida de éstos, con motivo de la investigación de un delito, no es violatoria del derecho humano que protege su inviolabilidad.

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

En este sentido, resulta necesario determinar que el primer elemento colaborativo para utilizar las comunicaciones, es que las y los participantes expresen su conocimiento para darlas a conocer, de otra manera, no existiría posibilidad alguna de que se pueda utilizar la misma, aún y cuando esta se haya realizado desde los insumos que les proporcione la empresa.

Registro digital: 169859

Instancia: Pleno

Novena Época

Materia(s): Constitucional

Tesis: P. XXXIII/2008

Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta.

Tomo XXVII, Abril de 2008, página 6

Tipo: Aislada

INTERVENCIÓN DE COMUNICACIONES PRIVADAS SIN AUTORIZACIÓN JUDICIAL. LAS GRABACIONES DERIVADAS DE UN ACTO DE ESA NATURALEZA CONSTITUYEN PRUEBAS ILÍCITAS QUE POR MANDATO EXPRESO DEL ARTÍCULO 16 CONSTITUCIONAL CARECEN DE TODO VALOR PROBATORIO.

En los párrafos noveno y décimo del citado precepto constitucional se establece el derecho fundamental a la inviolabilidad de las **comunicaciones privadas**, que únicamente la autoridad judicial federal podrá autorizar su **intervención**, a petición de la autoridad federal que faculte la ley o del titular del Ministerio Público de la entidad federativa correspondiente, en la inteligencia de que esas autorizaciones no podrán otorgarse cuando se trate de materias de carácter electoral, fiscal, mercantil, civil, **laboral** o administrativa ni en el caso de las **comunicaciones** del detenido con su defensor y que los resultados de cualquier **intervención** autorizada que no cumpla con los requisitos legales aplicables carecerán de todo valor probatorio. Ante ello, debe estimarse que el Poder Reformador de la Constitución consignó la prevalencia, en todo caso, del referido derecho fundamental sobre el derecho de defensa y de prueba garantizados en los artículos **14 y 17** de la propia Constitución, prerrogativas que se encuentran sujetas a limitaciones establecidas para sujetar al principio de legalidad la disciplina probatoria y para garantizar que la actividad jurisdiccional se lleve a cabo en estricto cumplimiento al marco constitucional y legal aplicable, por lo que cualquier grabación derivada de la **intervención** de una comunicación privada que no se haya autorizado en términos de lo establecido en el artículo **16 constitucional** constituye una prueba ilícita que carece de todo valor probatorio.

Como se advierte, sin que exista o medie orden judicial específica que faculte a la o al Agente del Ministerio Público para intervenir una comunicación, ésta o éste no podrá realizarla, circunstancia que no atañe a los particulares bajo ningún esquema. Por lo anterior, lo más importante será *observar lo dispuesto en el procedimiento de cadena de custodia, sobre aquellas evidencias que se pudieran conservar en la escena y de las que se debe evitar su contaminación, ya que ello será la clave para proceder en contra de la o el denunciado.*

2.2.1.6 Entrevistas en línea Distinción entre los conceptos de prueba y evidencia

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

a) Evidencias:

Fuentes de información o material idóneo, suficiente, competente y pertinente que, debidamente acreditado, puede sustentar hallazgos y observaciones. En el caso de las investigaciones internas, se obtienen los siguientes tipos de evidencias:

- Testimoniales: obtenidas en entrevistas
- Documentales
- Personales: surgidas de la observación e inspección
- Analíticas: obtenidas por el estudio de registros
- Informáticas: obtenidas por el examen de soportes electrónicos e informáticos

b) Fuente de prueba:

Son los elementos de corroboración fáctica que son obtenidos por medio de diligencias de investigación, por conducto de particulares o de la propia autoridad investigadora, pero carecen de todo valor probatorio para efectos de emisión de una sentencia, hasta en tanto sean incorporados al proceso por conducto de medios de prueba y los mismos sean debidamente desahogados en la etapa del juicio oral.

c) Dato de prueba:

Es la información que se le proporciona al órgano jurisdiccional respecto de las fuentes de prueba obtenidas.

d) Medios de prueba:

Son los instrumentos legales que otorga la ley para poder incorporar las fuentes de prueba al proceso.

e) Desahogo de prueba: Es la develación de la información probatoria ante el órgano jurisdiccional, por medio de los sujetos de prueba, utilizando un sistema de interrogatorio cruzado y mixto.

f) Prueba prohibida: Es aquella que se obtiene o se practica violentando derechos fundamentales, cuyo efecto es que no podrá ser incorporada al proceso por carecer de valor probatorio, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa o penal de aquel que la obtiene o la práctica.

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

La diferencia esencial entre evidencia y prueba, es que las evidencias aportan información, mientras que las pruebas tienen como fin confirmar o desvirtuar una hipótesis o afirmación, sobre la comisión de un hecho delictivo.

Por lo tanto, en investigaciones internas, se trabaja con evidencias.

2.2.1.7 Procedimiento de cadena de custodia

La cadena de custodia es el conjunto de procedimientos y etapas que, desarrollados de forma metódica y legítima, dentro de un proceso de investigación, sirven para preservar evidencias, evitando alteración de indicios materiales al momento y después de su recopilación.

Su objetivo es brindar una garantía científica y plena de que lo analizado en un laboratorio o por la auditoría forense, es lo mismo que fue recabado en el lugar de los hechos.

Los procedimientos deben documentarse en actas de cadena de custodia que incluyan la fecha, nombre de quienes intervienen, información de contacto, número de empleado (si es el caso), número del caso (asignado por cumplimiento), cualquier dato u observación pertinente.

Los procedimientos básicos de cadena de custodia son:

1) Fijación de evidencia

Corresponde a la ubicación precisa donde se recolecta la evidencia, que inclusive permita la posterior reconstrucción de los hechos, si fuera necesario.

Las formas de fijación de evidencia son la toma de fotografías, video, planimetrías y actas circunstanciadas.

2) Embalaje

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

Su propósito es evitar, en la medida de lo posible, el deterioro o la afectación de la evidencia física, por terceros o por el ambiente. Se realiza a través del empaque, sellado y etiquetado. La etiqueta puede ser marcada con el nombre, firma, fecha y hora, al momento de su colocación.

El proceso de embalaje puede ser videograbado, como elemento extra de aseguramiento.

3) Transporte y entrega

La evidencia embalada de manera adecuada puede transportarse y entregarse a otra persona durante el proceso, con el seguimiento de las actas circunstanciadas e inclusive tomando fotografías o videograbando el acto.

Todo aquello que constituya evidencia: documentación de toda índole, registros, fotografías, videos, unidades de almacenamiento, discos duros, objetos en general que estén relacionados con la investigación debe ser integrado y tratado con los lineamientos de la cadena de custodia. Al igual que en las instituciones de procuración de justicia, también los equipos internos o externos de investigación pueden sufrir cambios en su composición, por lo que las personas que toman el caso, deben recibir las evidencias metodológicamente ordenadas y conservadas.

En caso de que una denuncia interna, se derive hacia una denuncia penal, los procedimientos y documentación de la cadena de custodia deben ser proporcionados a la autoridad ministerial, registrando, de igual manera, este acto como parte de la misma cadena de custodia.

3. Medidas cautelares en investigaciones internas

En el seno de una empresa privada, una medida cautelar es una decisión administrativa, de carácter provisional e instrumental, previa al procedimiento sancionador y diseñada con las debidas garantías y limitaciones, que busca

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

protegerla de los posibles efectos de una conducta continuada o salvaguardar la integridad de una víctima.

En el marco de las investigaciones internas, de acuerdo con la posible gravedad de cada caso, puede tomarse la determinación de imponer una medida cautelar como el cambio provisional de ubicación de la o el denunciado, con pleno respeto a sus derechos laborales y a su dignidad.

La suspensión con goce de sueldo no se recomienda puesto que, a pesar de mantener la obligación contractual del pago del salario a la o el denunciado, puede interpretarse como un acto de discriminación.

Las decisiones relacionadas con la Política de Seguridad de la Información y la arquitectura de la tecnología de comunicaciones internas con la que cuenta CIMA facilitan el bloqueo, como medida cautelar, del acceso a los sistemas informáticos, de la persona o personas de las que se sospecha que han cometido un acto que perjudica al grupo o a su personal.

La premisa principal para imponer alguna medida cautelar es el respeto a los derechos fundamentales, a los derechos laborales y a la dignidad de la persona⁹.

El decomiso de equipos electrónicos debe hacerse observando lo mencionado en el apartado de recopilación de información, con la documentación mencionada y obteniendo el consentimiento de la o el usuario.

Las medidas cautelares deben ser motivadas y fundamentadas en un documento que debe anexarse al informe final. La instrumentación de la medida, aunque recae en las o los superiores jerárquicos de la persona a la que se le va a imponer, debe ser aprobada por el área cumplimiento y por la gerencia jurídica y debe informarse a gestión de talento.

4. Conclusión de la investigación

Las investigaciones internas concluirán cuando se haya agotado el examen de todos los indicios, testimonios y evidencias de cada caso. La conclusión del equipo

⁹ Las vacaciones pagadas obligatorias son un buen ejemplo de esta premisa

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

investigador debe basarse, análogamente al proceso judicial, en un estándar de evidencia que supere la duda razonable, para emitir su opinión.

El informe de la investigación debe contener a:

- Los requisitos de procedibilidad de la denuncia
- Los objetivos planteados
- Recursos utilizados
- Documentación de soporte
- Informe de cadena de custodia
- Actas circunstanciadas de las entrevistas
- Comunicaciones derivadas de la investigación
- Evidencia fotográfica
- Video
- Audios

Para salvaguardar los derechos de las personas denunciadas y mantener la objetividad de las investigaciones internas, los equipos investigadores no participarán en las determinaciones posteriores a la entrega de su informe.

Las medidas disciplinarias o las eventuales denuncias ante las autoridades ministeriales son responsabilidad del área de Cumplimiento en coordinación con la dirección jurídica y recursos humanos.

4.1 Denuncia ante la autoridad ministerial

Si derivado de las investigaciones internas y de los informes recibidos, se desprende la posible comisión de un hecho delictivo, CIMA instrumentará las medidas necesarias para hacer una denuncia formal ante las autoridades.

La denuncia será interpuesta por quien sea apoderada o apoderado de CIMA con facultades para ese acto.

La entrega del expediente de investigación debe contener los siguientes elementos:

- Descripción de la denuncia e informe de investigación

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

- Fecha y hora de entrega
- Nombre y cargo de la persona que entrega
- Relación de evidencias
- Tipo de embalaje empleado
- Observaciones del estado en que se entregan las evidencias
- Nombre y cargo de quien recibe
- Firmas de quien entrega y quien recibe.

5. Elaboración de las sanciones

El Comité de Integridad podrá solicitar colaboración de las distintas áreas del Grupo, o bien, en concreto, a la Dirección de Gestión de Talento, para efectos de dar seguimiento y de garantizar en última instancia que se cumpla con sus resoluciones.

6. Consideraciones de corte político-criminal relacionadas con las investigaciones internas

- a) Evitar en todo momento, la impresión de que las investigaciones tienen primacía sobre los derechos de las personas o sobre el ordenamiento jurídico. **Las investigaciones internas forman parte de un procedimiento penal particular diseñado para dotar de garantías tanto a las personas que denuncian como a las personas denunciadas. Este procedimiento puede terminar en una sanción interna o una denuncia ante la autoridad ministerial.**
- b) Las investigaciones internas deben suspenderse de inmediato, cuando así lo solicita la autoridad.

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

- c) Se pueden contemplar hipótesis de amnistía interna.
- d) Se pueden diseñar esquemas de beneficios para el personal que coopere con las investigaciones, a través de programas de testigos protegidos y de otorgamiento del perdón.
- e) En los supuestos de delitos continuados, pueden llevarse a cabo diligencias extraordinarias de investigación y utilizarse mecanismos predispuestos para obtener fuentes de prueba (diseñados e implementados de manera muy cuidadosa):

- **Agentes infiltrados**

Es personal de la empresa o personal externo, que se predispone dentro de la empresa, haciéndose pasar por colaboradora o colaborador, con la finalidad de infiltrarse en la estructura y pueda observar, e inclusive participar en conductas ilícitas, con la finalidad de percibir el modo de operación de determinadas conductas las cuales, sin estar dentro de estos grupos, sería muy difícil de detectar.

La o el agente infiltrado no puede violentar los derechos fundamentales del personal para obtener fuentes de prueba, debe actuar con estricto apego a derecho, -salvo en las conductas delictivas en las que participe, en las cuales estará excluida o excluido de responsabilidad-.

- **Agentes encubiertos**

A diferencia de las y los agentes infiltrados, las y los agentes encubiertos no se infiltran en los grupos, pero haciéndose pasar por personal (o siéndolo efectivamente) se predispone para observar o inclusive proponer (sin provocar) ciertas conductas ilícitas, con la finalidad de poder percibir dichas conductas y predisponerse como testigo potencial.

- **Agente provocador**

Puede ser un agente infiltrado o encubierto, que haciéndose pasar por colaborador (o siéndolo efectivamente) propone la comisión de una conducta delictiva, sin que su actividad se constituya como esencial para su consumación, sino que

PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

simplemente la conducta del activo se iba a desarrollar con o sin la intervención del agente.