



**BANCOMEXT**

**PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL BANCO NACIONAL DE COMERCIO EXTERIOR, S.N.C**

El presente documento fue elaborado y aprobado por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Banco Nacional de Comercio Exterior, S.N.C., en la [Tercera Sesión Ordinaria de 2019, celebrada el 26 de septiembre de 2019 y entrará en vigor a partir de esta fecha.](#)

**INDICE**

| Sección | Descripción                             | Hoja |
|---------|---|------|
| A       | Propietario del Proceso                 | 1    |
| B       | Objetivo del Proceso                    | 1    |
| C       | Marco Jurídico                          | 2    |
|         | C1 Normatividad Externa                 | 2    |
|         | C2 Normatividad Interna                 | 2    |
| D       | Políticas                               | 3    |
| E       | Descripción detallada del procedimiento | 7    |
| F       | Responsabilidades y Facultades          | 9    |
| G       | Glosario Institucional                  | 9    |
| Z       | Anexos                                  | 10   |

**A PROPIETARIO DEL PROCESO**

COMITÉ DE ETICA Y PREVENCION DE CONFLICTOS DE INTERES DEL BANCO NACIONAL DE COMERCIO EXTERIOR, S.N.C. (CEPCI-BANCOMEXT).

**B OBJETIVO DEL PROCESO**

Establecer el protocolo institucional que define las bases para atender, mediar, orientar, en su caso asesorar y promover las acciones que correspondan ante las instancias que determinarán las medidas disciplinarias, con respecto al incumplimiento del Código de Conducta, definiendo los medios de presentación de quejas y denuncias, el procedimiento y tiempos de respuesta, garantizando la confidencialidad de los casos, contribuyendo así a que los trabajadores y demás ciudadanos hacia el interior de la Institución se desenvuelvan en un ambiente de certeza y seguridad jurídica con respecto a los derechos humanos.

Este protocolo está dirigido a:

- Miembros Titulares, Suplentes y Asesores del CEPCI-BANCOMEXT, como una guía que les permita garantizar que el mecanismo de presentación de quejas y denuncias cumpla con su objetivo esencial que es velar por la correcta denuncia de presuntas conductas contrarias a lo establecido en el Código de Conducta del Banco Nacional de Comercio Exterior, S.N.C.
- A los trabajadores y demás ciudadanos hacia el interior de la Institución en general, y en particular a aquéllos que deseen, en el ejercicio de sus derechos, presentar alguna queja o denuncia por presunto incumplimiento al Código de Conducta de Bancomext, a fin de dotarles de certeza y seguridad jurídica.

El lenguaje empleado en este Protocolo no busca generar ninguna distinción, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género las representan a ambos.

## **C MARCO JURÍDICO**

### **C1. NORMATIVIDAD EXTERNA Y MATERIAL DE APOYO**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los Tratados Internacionales suscritos y ratificados por México.
2. Código Penal Federal.
3. Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
4. Ley Reglamentaria de la Fracción XIII Bis, del Apartado B, del Artículo 123, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
5. Ley Federal del Trabajo.
6. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
7. [“ACUERDO por el que se modifica el diverso que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de agosto de 2017](#)
8. “Guía para la recepción y atención de quejas y denuncias en el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés” emitida en marzo de 2016 por la Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de la Función Pública.

### **C2. NORMATIVIDAD INTERNA**

1. Condiciones Generales de Trabajo.
2. Código de Conducta del Banco Nacional de Comercio Exterior, S.N.C.

## D POLITICAS

### I. DE LA RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS

**Al momento de recibirse una queja o denuncia se activará el presente Protocolo y Procedimiento para la atención de quejas y/o denuncias por incumplimiento al Código de Conducta, observándose lo siguiente:**

1. En virtud de la naturaleza de la información que se analizará en este Protocolo, los Miembros del CEPCI-Bancomext deberán suscribir una Carta Compromiso de Confidencialidad con respecto al manejo de la información relativa a las quejas y denuncias a las que tengan acceso o conocimiento, a fin de salvaguardar la naturaleza de confidencialidad o anonimato que, en su caso, deba prevalecer.

De igual forma, los Miembros del CEPCI-Bancomext deberán evitar la divulgación intencional o maliciosa de la información adquirida.

El incumplimiento de lo establecido en la Carta Compromiso de Confidencialidad implicará que el Miembro de que se trate deje de formar parte del CEPCI-Bancomext, sin perjuicio de las sanciones que en su caso procedan.

2. Los afectados por conductas contrarias al Código de Conducta de Bancomext podrán reportarlo a través de los medios establecidos por la Institución para tales efectos, los cuales son:

*Queja o Denuncia escrita:* Es la que se realiza a través de correo electrónico a la cuenta [codigodeconducta@bancomext.gob.mx](mailto:codigodeconducta@bancomext.gob.mx), o de forma física mediante documento debidamente suscrito, dirigido al CEPCI-Bancomext, y depositado en los buzones que para este fin se encuentren ubicados en la Institución.

*Directa:* Es aquella que se realiza acudiendo personalmente con el Director de [Recursos Humanos y Calidad](#) quien escuchará la queja o denuncia y la canalizará con el Secretario del Comité, quien le proporcionará al quejoso o denunciante el “*FORMATO PARA PRESENTAR QUEJA O DENUNCIA SOBRE CONDUCTAS CONTRARIAS AL CODIGO DE CONDUCTA DEL BANCO NACIONAL DE COMERCIO EXTERIOR, S.N.C.*” (Anexo 1), para el levantamiento de su queja o denuncia, a efecto de formalizar la misma.

[Electrónica:](#) se podrá realizar a través del acceso a la red interna (Intramedia), en la sección Código de Conducta > FORMULARIO PARA PRESENTAR QUEJA O DENUNCIA SOBRE CONDUCTAS CONTRARIAS AL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL BANCO NACIONAL DE COMERCIO EXTERIOR, S.N.C. (Anexo 3) en el cuál, de manera anónima o no, se levantará la queja o denuncia a efecto de su pronta solución por parte del CEPCI-Bancomext.

3. El correo electrónico [codigodeconducta@bancomext.gob.mx](mailto:codigodeconducta@bancomext.gob.mx) estará direccionado al Director de [Recursos Humanos y Calidad](#), así como al Secretario Ejecutivo del CEPCI-Bancomext.
4. Los buzones institucionales [deberán abrirse los días 15 y 30 de cada mes, o en su caso, el día hábil inmediato a estas fechas](#) por los dos miembros designados en la primera sesión del CEPCI-



**BANCOMEXT**

Bancomext; dichos buzones contarán con 2 cerraduras, teniendo cada uno de los Miembros designados una llave, a fin de que sólo ellos los puedan abrir, para salvaguardar la confidencialidad. Se nombrará al menos un suplente, miembro del CECPI-Bancomext quien acudirá a la apertura de los buzones cuando uno de los Miembros designados no pueda acudir a dicha apertura.

5. El Secretario Ejecutivo asignará un número de expediente a cada queja o denuncia, Siendo éste único y consecutivo.
6. Una vez recibida la queja o denuncia y a efecto de darle trámite, el Secretario Ejecutivo del CECPI-Bancomext deberá constatar que ésta contenga los siguientes requisitos mínimos de procedencia:
  - Nombre del quejoso o denunciante y en caso de tratarse de una queja o denuncia anónima se deberá identificar al menos a una persona a quien le consten los hechos, o bien presentar alguna evidencia del hecho denunciado.
  - Dirección de correo electrónico para recibir informes.
  - Relato de los hechos.
  - Datos del Servidor Público involucrado.
  - Medios probatorios de la conducta.
  - Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos.
7. En el supuesto de que se detecte la necesidad de subsanar alguna deficiencia en la queja o denuncia, el Secretario Ejecutivo del CECPI-Bancomext lo hará del conocimiento de quien la haya presentado, para que, en un plazo máximo de 1 día hábil, el interesado pueda subsanar la deficiencia a fin de que el Secretario Ejecutivo pueda dar trámite y hacerla del conocimiento del CECPI-Bancomext.
8. De no contar con respuesta por parte del interesado en el tiempo establecido en el numeral anterior, el expediente se archivará como concluido, informándose al respecto al interesado. La información contenida en la queja o denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el CECPI-Bancomext, cuando ésta involucre reiteradamente a un servidor público en particular.
9. Se entregará a quien haya presentado la queja o denuncia un acuse de recibo impreso o electrónico, en el que conste el número del expediente asignado, así como la fecha y hora de la recepción, incluyendo en dicho acuse una leyenda que informe al denunciante que la circunstancia de presentar una queja o denuncia no otorga a la persona que lo promueve el derecho de exigir una determinada actuación por parte del Comité (Anexo 2).
10. Las quejas o denuncias que no cumplan los requisitos de existencia deberán ser también informadas por medios electrónicos al CECPI-Bancomext, indicando el número de expediente asignado y la razón por la que se clasificó como concluido y archivado.
11. El CECPI-Bancomext está obligado a atender la queja o denuncia bajo los siguientes principios: confidencialidad, objetividad, imparcialidad y regularidad en el procedimiento, oportunidad, así como a dar seguimiento permanente a la queja o denuncia hasta su conclusión.

## **II. DE LA TRAMITACIÓN, SUSTANCIACIÓN Y ANÁLISIS**

- 12.** El Presidente del CEPCI-Bancomext o en su caso previa instrucción del mismo, el Secretario Ejecutivo, convocará por medios electrónicos a una sesión extraordinaria en un plazo que no exceda de 2 días hábiles a partir de la procedencia de la integración del expediente por el Secretario Ejecutivo, informando la recepción de la queja o denuncia para su atención e indicando en dicha convocatoria el número de expediente asignado y un breve resumen del asunto al que se refiere.
- 13.** A partir de que el CEPCI-Bancomext conozca la queja o denuncia y tenga acceso al expediente, contará con tres días hábiles para la calificación de la queja o denuncia y determinar en su caso las acciones de investigación de los hechos; una vez concluido el plazo, el CEPCI-Bancomext se reunirá para designar a una Comisión, con al menos tres de los miembros del CEPCI-Bancomext para realizar la investigación. Dicha investigación será confidencial con el objeto de evitar que el caso se difunda, se vea comprometida la calidad de la información y se respete la dignidad de las partes.
- 14.** Para efectos de la calificación de la queja o denuncia, el CEPCI-Bancomext podrá:

  - a) Atenderla por presumir que existen elementos que configuran un probable incumplimiento, o
  - b) Determinar la incompetencia del CEPCI-Bancomext para conocer de la queja o denuncia, en cuyo caso se deberá orientar a la persona que denuncia sobre la instancia competente para atender el caso. Queda a consideración del CEPCI-Bancomext informar a otras instancias institucionales internas o externas sobre su declinación de competencia.
- 15.** De considerar el CEPCI-Bancomext que existe probable incumplimiento al Código de Conducta, la Comisión designada para tal efecto entrevistará, a fin de allegarse de mayores elementos, al trabajador involucrado, a los testigos y en su caso a la persona que presentó la queja o denuncia. La información que derive de las entrevistas deberá constar por escrito en un acta o en cualquier medio que permita dejar evidencia, asentando preferentemente la siguiente información:

  - a) Lugar, fecha y hora de inicio de la comparecencia.
  - b) Nombre y cargo de los trabajadores ante los que se desahoga la diligencia y fundamento de su actuación.
  - c) Datos generales del trabajador involucrado.
  - d) Copia de la identificación oficial con que se acredita.
  - e) Exhortación para conducirse con verdad.
  - f) Motivo de la comparecencia.
  - g) Manifestaciones efectuadas por el trabajador involucrado, por los testigos y por la persona que presentó la queja o denuncia.
  - h) Hora de término del acta.
  - i) Firmas de las personas que intervinieron en ella.
- 16.** La Comisión designada para el análisis, durante la comparecencia, podrá formular preguntas sobre los hechos denunciados considerando los siguientes aspectos:

  - a) Formular las preguntas en términos claros y precisos.
  - b) Podrá solicitar a las áreas competentes: información laboral y antecedentes de sanciones o hechos relacionados con las conductas.



**BANCOMEXT**

- c) Las preguntas no deberán contener más de un hecho y no deberán inducir la respuesta.
- d) Deberán ser suficientes para que el CEPCI-Bancomext cuente con la mayor información para determinar si existe incumplimiento al Código de Conducta.

### III. DE LA RESOLUCION Y PRONUNCIAMIENTO

17. Con base en los resultados que la Comisión presente acerca de la investigación de los hechos y las conductas que originaron la queja, el CEPCI-Bancomext deberá elaborar un informe del caso y emitir, de ser procedente, una resolución.
18. Dicha resolución no es vinculatoria, en virtud de que el CEPCI-Bancomext sólo emite observaciones, recomendaciones, acciones o medidas preventivas cuando la queja o denuncia describa conductas en las que se actué contra los Valores Éticos, Principios Institucionales, Conductas Esperadas, Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública y Conflictos de Interés y Conducta de Negocios en materia de servicios de inversión plasmados en el Código de Conducta de Bancomext.
19. Las recomendaciones que resulten en la citada resolución podrán dar lugar a sanciones por parte de las áreas o instancias competentes, en función de las conductas y en términos de la normatividad aplicable.
20. En el supuesto de determinarse la configuración de incumplimiento al Código de Conducta el CEPCI-Bancomext deberá proceder en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la resolución, de la siguiente forma:
  - a) Dar a conocer su recomendación a la persona denunciada instándole a corregir o dejar de realizar la o las conductas contrarias al Código de Conducta.
  - b) De estimar que se configura una probable responsabilidad administrativa o falta laboral, dará vista al Órgano Interno de Control o al Área de [Recursos Humanos y Calidad](#), según corresponda.
  - c) Solicitará a la Dirección de [Recursos Humanos y Calidad](#) que dicha recomendación se incorpore al expediente personal del servidor público.
  - d) Se remitirá copia de la recomendación al jefe inmediato y al Titular del Área correspondiente.
21. La atención de la queja o denuncia deberá concluirse mediante la emisión de la resolución o pronunciamiento que emita el CEPCI-Bancomext, dentro de un plazo máximo de tres meses, contados a partir de que se califique como probable incumplimiento. Dicha recomendación deberá ser discutida y aprobada por el CEPCI-Bancomext e incluir en el cuerpo del documento si se configura o no un incumplimiento al Código de Conducta.

### CONSIDERACIONES GENERALES

22. Semestralmente, el CEPCI-Bancomext elaborará un informe estadístico de registro y control de acciones preventivas y correctivas, así como de los casos atendidos, omitiendo los datos personales de los involucrados, para ser integrado en el Expediente Único de Quejas o Denuncias y dicho informe deberá publicarse en el sitio web de la Institución.
23. El denunciante podrá, en el momento que lo considere necesario, solicitar información sobre el avance en la atención de su queja o denuncia, siendo el Secretario Ejecutivo el único medio para recibir y

atender la misma al día hábil siguiente a partir de su recepción.

24. Toda denuncia que se compruebe de manera fehaciente no ser cierta, se turnará un informe de la misma a la Dirección de [Recursos Humanos y Calidad](#) a los Titulares del Área Jurídica y Órgano Interno de Control, quienes conforme a sus atribuciones determinaran las acciones conducentes.
25. Para el caso de quejas o denuncias entre ciudadanos, se dará vista al CEPCI-Bancomext para efectos de conocimiento y estadísticas. Asimismo, se dará asesoría al denunciante y en su caso los hechos se harán del conocimiento de los patrones correspondientes.
26. Toda la documentación que se origine por las quejas y denuncias que se reciban por conducto del CEPCI-Bancomext se integrará en un Expediente Único de Quejas o Denuncias por incumplimiento de Código de Conducta, el cual será clasificado como confidencial y se mantendrá bajo resguardo de la Subdirección de Administración de Personal en el Archivo de Personal con acceso restringido al personal autorizado para tal efecto.

## E DESCRIPCION DETALLADA DE PROCEDIMIENTOS

### 1. ATENCION DE QUEJAS O DENUNCIAS

| RESPONSABLE          | No. | ACTIVIDAD   | TERMINO  | HERRAMIENTA  |
|----------------------|-----|---|--|--|
| Denunciante          | 1.  | Hace del conocimiento del Comité el presunto incumplimiento al Código de Conducta   | No aplica  | Buzones Institucionales<br>Correo Electrónico<br>De forma directa<br>Formato <a href="#">Formulario</a><br>Escrito libre |
| Secretario Ejecutivo | 2.  | Recibe queja o denuncia, asigna número de expediente y folio, verifica que cumpla requisitos de procedencia   | 1 día hábil a partir de la recepción                             | Queja o denuncia   |
|                      | 1.  | ¿Cumple los requisitos de Procedencia?<br>Si: Continúa en la actividad 8<br>No: Continúa en la actividad 3  |  |  |
| Secretario Ejecutivo | 3.  | Requiere al denunciante, que subsane la omisión identificada, informándole el plazo para su atención y que de no hacerlo, se archivará el expediente como concluido | 1 día hábil a partir de la notificación del Secretario Ejecutivo | Correo electrónico   |
| Denunciante          | 4.  | Recibe requerimiento de subsanación   |  | Correo electrónico   |

|                                      |      |   |  |  |
|--------------------------------------|------|---|--|--|
|                                      | II.  | ¿Cumple en tiempo y forma?<br>Si: Continúa en la actividad 8<br>No: Continúa en la actividad 5  |  |  |
| Secretario Ejecutivo                 | 5.   | Archiva el expediente como concluido, previo informe al CEPCI-Bancomext   |  | Expediente<br>Correo electrónico                 |
| Secretario Ejecutivo                 | 6.   | Informa al denunciante que está fue archivada<br><b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>  |  | Correo electrónico                               |
| Presidente /<br>Secretario Ejecutivo | 7.   | Convoca a sesión extraordinaria del CEPCI-Bancomext a fin de informar de la recepción de la queja o denuncia para su calificación                                     | 2 días hábiles a partir del cumplimiento de los requisitos de procedencia                                    | Correo Electrónico                               |
| CEPCI-Bancomext                      | 8.   | Sesiona para la recepción, análisis y calificación de la queja o denuncia   | 3 días naturales a partir de que el CEPCI-Bancomext conozca la queja o denuncia y tenga acceso al expediente | Sala de Juntas<br>Expediente de queja o denuncia |
|                                      | III. | ¿Existe probable incumplimiento al Código de Conducta?<br>Si: Continúa a la actividad 11<br>No: Continúa en actividad 9   |  |  |
| CEPCI-Bancomext                      | 9.   | Instruye al Secretario Ejecutivo a fin de que oriente al denunciante para que acuda a la instancia correspondiente  |  |  |
| Secretario Ejecutivo                 | 10.  | Orienta al denunciante<br><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>  |  |  |
| CEPCI-Bancomext                      | 11.  | Conforma Comisión con tres de sus miembros para recabar mayor información   |  | Expediente de queja o denuncia                   |
| Comisión                             | 12.  | Entrevista al Servidor Público involucrado, a los testigos en caso de existir y al denunciante de la queja o denuncia. Presenta conclusiones                          | 10 días hábiles a partir de la integración de la Comisión  | Expediente<br>Entrevistas<br>Acta                |
| Comisión                             | 13.  | Explica al CEPCI-Bancomext el proyecto de resolución  |  | Proyecto de Resolución                           |
| CEPCI-Bancomext                      | 14.  | Aprueba o modifica el proyecto de resolución, emite observaciones, recomendaciones, acciones o medidas preventivas e instruye al Secretario Ejecutivo la notificación |  | Resolución                                       |





**BANCOMEXT**

|                      |     |   |   |                            |
|----------------------|-----|---|---|----------------------------|
| Secretario Ejecutivo | 15. | Notifica al Servidor Público contra quien se presentó la queja o denuncia, a su jefe superior inmediato jerárquico, al Denunciante que presentó la misma, así como al Órgano Interno de Control y al Área Jurídica. | Máximo 5 días hábiles a partir de la resolución | Memorándum de Notificación |
|                      | 16. | Archiva el Expediente   |   |                            |
|                      |     | <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>  |   |                            |

**La atención de la queja o denuncia deberá concluir en un plazo máximo de tres meses a partir de que se califique como probable incumplimiento.**

## F RESPONSABILIDADES Y FACULTADES

| AREA                                      | DESCRIPCION   | R/F |
|---|---|-----|
| CEPCI-Bancomext                           | Definir una estrategia permanente para prevenir conductas contrarias al Código de Conducta del Bancomext  | R   |
|   | Definir la estrategia de comunicación del presente Protocolo para toda la Institución.  | R   |
|   | Definir la estrategia en materia de capacitación para prevenir conductas contrarias al Código de Conducta del Bancomext   | R   |
|   | Brindar asesoría a los trabajadores, personas no empleadas por la Institución como visitantes, clientes, proveedores, contratistas o demás prestadores de servicios sobre el procedimiento de atención de quejas y denuncias por incumplimiento al Código de Conducta | R   |
|   | Recibir, analizar e investigar todo lo relacionado a las quejas y denuncias por incumplimiento al Código de Conducta  | R   |
|   | Elaborar y difundir los informes estadísticos semestrales sobre las quejas o denuncias recibidas y atendidas.   | R   |
|   | Dar seguimiento permanente al caso hasta su conclusión  | R   |
| OIC/ AREA JURÍDICA/ <a href="#">DRHYC</a> | Determinar en su caso, conforme a la norma, el tipo de sanción.   | F   |
| <a href="#">DRHYC</a>                     | Ejecutar las sanciones correspondientes.  | R   |

## G GLOSARIO INSTITUCIONAL

| CONCEPTO        | DEFINICION / SIGNIFICADO   |
|-----------------|--|
| CEPCI-Bancomext | Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de Banco Nacional de Comercio Exterior, S.N.C. |



**BANCOMEXT**

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Código de Conducta           | Documento que busca orientar y dar certeza a los trabajadores de Bancomext, sobre el comportamiento ético al que deben sujetarse en el desempeño de sus funciones o actividades.   |
| Queja                        | Expresión de hechos probablemente irregulares de quien resiente o dice resentir una afectación por la comisión de conductas contrarias al Código de Conducta del Bancomext, atribuidos a servidores públicos en ejercicio de sus funciones, o en contra de otras personas hacia el interior de la Institución, que se hacen del conocimiento de CEPCI-Bancomext para investigarlos |
| Denuncia                     | A la manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentren involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, o personas físicas hacia el interior de la Institución, referidos al CEPCI-Bancomext para investigarlos, por quien los considera conductas contrarias al Código de Conducta. Sin que necesariamente le afecten directamente.      |
| Denunciante                  | Servidor Público o Ciudadano <b>que da a conocer</b> cualquier tipo de conducta contraria a los Valores Éticos, Principios Institucionales, Conductas Esperadas, Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública y Conflictos de Interés y Conducta de Negocios en materia de servicios de inversión plasmados en el Código de Conducta de Bancomext                  |
| Servidor Público involucrado | El trabajador <b>que presuntamente comete</b> cualquier tipo de conducta contraria a los Valores Éticos, Principios Institucionales, Conductas Esperadas, Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública y Conflictos de Interés y Conducta de Negocios en materia de servicios de inversión plasmados en el Código de Conducta de Bancomext                         |
| Trabajadores                 | Servidores públicos de la Institución.   |
| Ciudadano                    | Demás personas al interior de la Institución no identificadas como trabajadores de la Institución, es decir visitantes, clientes, proveedores, contratistas o demás prestadores de servicios   |

## H ANEXOS

1. Formato para presentar queja o denuncia sobre conductas contrarias al Código de Conducta del Banco Nacional de Comercio Exterior, S.N.C.
2. Acuse de recibo por la presentación de queja o denuncia sobre conductas contrarias al Código de Conducta del Banco Nacional de Comercio Exterior, S.N.C.
3. [Formulario para presentar queja o denuncia sobre conductas contrarias al Código de Conducta del Banco Nacional De Comercio Exterior, S.N.C.](#)



**BANCOMEXT**

ANEXO 1



**FORMATO PARA PRESENTAR QUEJA O DENUNCIA SOBRE CONDUCTAS CONTRARIAS AL CODIGO DE CONDUCTA DEL BANCO NACIONAL DE COMERCIO EXTERIOR, S.N.C.**

\*Fecha: \_\_\_\_\_

**DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA O DENUNCIA (DATOS OPCIONALES)**

Nombre: \_\_\_\_\_ Clave: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_ Adscripción: \_\_\_\_\_

\*Correo electrónico: \_\_\_\_\_

NOTA: LA PERSONA QUE DECIDA CONSERVAR EL ANONIMATO, SOLO PODRÁ ENTERARSE DEL CURSO DE LA QUEJA O DENUNCIA PRESENTADA, A TRAVÉS DEL SEGUIMIENTO QUE EN FORMA PERSONAL REALICE DE LAS SESIONES DEL COMITÉ

**\*DATOS DEL SERVIDOR (A) PÚBLICO (A) CONTRA QUIEN SE PRESENTA LA QUEJA O DENUNCIA**

Nombre: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_ Adscripción: \_\_\_\_\_

En caso de no desempeñarse en esta Institución, informar el nombre de la Entidad o Dependencia en la que se desempeña: \_\_\_\_\_

**\*DESCRIPCION DE LOS HECHOS**

Bajo protesta de decir verdad declaro que los hechos que describo a continuación ocurrieron tal como se indica, asimismo manifiesto que estoy enterado(a), que de comprobarse que existe falsedad en mi declaración, se aplicará lo que en su caso proceda.

Fecha en que ocurrieron los hechos: \_\_\_\_\_

Lugar donde ocurrieron los hechos: \_\_\_\_\_

Narración de los hechos:

**DATOS DE LA PERSONA QUE HAYA SIDO TESTIGO DE LOS HECHOS \*(OBLIGATORIO EN CASO DE SER DENUNCIA ANÓNIMA)**

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Ubicación: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

En caso de no desempeñarse en esta Institución, informar el nombre de la Entidad o Dependencia en la que se desempeña: \_\_\_\_\_

**EVIDENCIAS DISPONIBLES**

\_\_\_\_\_  
FIRMA

\*DATOS OBLIGATORIOS. La información contenida en este documento es de carácter estrictamente confidencial y sólo será utilizada para los fines establecidos en el Protocolo y Procedimiento de Atención de Quejas o Denuncias por Incumplimiento del Código de Conducta del Banco Nacional de Comercio Exterior, S.N.C.



**BANCOMEXT**

ANEXO 2



**ACUSE DE RECIBO POR LA PRESENTACION DE QUEJA O DENUNCIA SOBRE CONDUCTAS CONTRARIAS AL CODIGO DE CONDUCTA DEL BANCO NACIONAL DE COMERCIO EXTERIOR, S.N.C.**

No. EXPEDIENTE: 2016/CEPCIBXT/QJ-DN-#XXXXXXXXXXXXXX

Fecha: \_\_\_\_\_

Hora Recepción: \_\_\_\_\_

TIPO DE DELACIÓN PRESENTADA:

QUEJA

DENUNCIA

MEDIO DE PRESENTACIÓN:

CORREO ELECTRÓNICO

BUZONES

DIRECTA

DATOS DE QUIEN PRESENTA LA QUEJA:

ANÓNIMA

PERSONALIZADA

Nombre: \_\_\_\_\_ Clave: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_ Adscripción: \_\_\_\_\_

Correo electrónico o dato para contacto: \_\_\_\_\_

**REQUISITOS DE PROCEDENCIA**

1. Tengo conocimiento que una vez recibida la queja o denuncia y a efecto de darle trámite, la Secretaría Ejecutiva del CEPCI-Bancomext, deberá constatar que esta contenga los siguientes requisitos mínimos de procedencia:
  - Nombre (opcional), en caso de ser una queja o denuncia anónima se deberá identificar al menos a una persona a quien le consten los hechos
  - Dirección electrónica para recibir informes
  - Breve relato de los hechos
  - Datos del Servidor Público involucrado
  - Medios probatorios de la conducta
  - Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos
2. En el supuesto de que se detecte la necesidad de subsanar alguna deficiencia en la queja o denuncia, la Secretaría Ejecutiva del CEPCI-Bancomext, lo hará de mi conocimiento, para que en un plazo máximo de 24 horas, pueda subsanar la deficiencia a efecto de que se le pueda dar trámite y hacerla del conocimiento del CEPCI-Bancomext.

**LA CIRCUNSTANCIA DE PRESENTAR UNA QUEJA O DENUNCIA, NO OTORGA A LA PERSONA QUE LO PROMUEVE EL DERECHO DE EXIGIR UNA DETERMINADA ACTUACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ.**



**BANCOMEXT**



**BANCOMEXT**

**BANCO NACIONAL DE COMERCIO EXTERIOR, S.N.C**

**COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES**

**FORMULARIO PARA PRESENTAR QUEJA O DENUNCIA SOBRE CONDUCTAS CONTRARIAS AL CÓDIGO DE CONDUCTA**

**1. Seleccione tipo de reporte**

- Conflicto de interés
- Soborno o corrupción
- Fuga de información confidencial
- Mal uso o abuso de recursos de la Institución
- Discriminación, intimidación, acoso, maltrato u hostigamiento
- Destrucción o alteración de información, documentos o reportes de la Institución
- Regalos y entretenimientos inapropiados
- Incumplimiento al Código de conducta, normativas y/o protocolos y normatividad vigente
- Prácticas cuestionables de registro contable y auditoría
- Situaciones que permitan cuestionar la independencia de los auditores (internos/externos)
- Represalias contra personas que hayan presentado reportes
- Condiciones inadecuadas o inseguras para trabajar
- Violación de estándares de seguridad
- Otras actividades ilegales, no éticas o contrarias a los valores de la Institución

**2. ¿Quiere realizar su queja o denuncia de manera anónima?**

- Si
- No

En caso de "NO", agradecemos llenar los siguientes datos a fin de contactarlo en caso de requerirse más antecedentes para una adecuada investigación de su denuncia.

*Le recordamos que sus datos se mantendrán bajo estrictas medidas de confidencialidad.*

- 1.1 Nombre y apellido
- 1.2 Número telefónico
- 1.3 Horario de preferencia para ser contactado
- 1.4 Correo electrónico

**3. ¿Cuál es su relación con la Institución?**

- Cliente
- Colaborador
- Proveedor
- Otro

**4. Adscripción dónde ocurrió el incidente**

Seleccione

**5. Datos del servidor público contra quien se presenta la queja o denuncia. Utilizar botón (+) para agregar los datos de un nuevo involucrado.**

- 5.1 Nombre y apellido
- 5.2 Puesto
- 5.3 Relación con la Institución
- Colaborador
- Proveedor
- Inversionista
- Otro- *Especificar*



**BANCOMEXT**

#### 6. Identificación del tiempo del caso

**b. 1 A continuación, describa por favor con tanto detalle como sea posible, el hecho que desea denunciar. Mencione donde ocurrieron los hechos, si hay testigos, hace cuánto tipo cree usted que ocurren y/o cualquier otra información que estime relevante para investigar y resolver la situación adecuadamente.**

6.1.1 Fecha en que ocurrieron los hechos

6.1.2. Narración de los hechos

6.1.3. Protesta a decir la verdad

#### 6.2 ¿Cuentas con evidencia física o digital que pueda ayudar en la investigación de este reporte?

- No me es posible proporcionar evidencias de ningún tipo
- No tengo evidencias, pero podría obtenerlas y suministrarlas posteriormente
- Tengo evidencia física y/o digital que me gustaría entregar

A continuación seleccionar los archivos digitales a adjuntar:

#### 7. Datos adicionales sobre el reporte (opcional)

*Las preguntas contenidas en esta sección podrían proporcionar información relevante para el análisis del reporte.*

##### 7.1 ¿Cómo se enteró de estos hechos?

- Me sucedió
- Fui testigo
- Un compañero de trabajo me comentó la situación
- Lo escuché de casualidad
- Otros

##### 7.2 ¿Este incidente involucra a personas externas a la Institución?

- Si - Especificar
- No

##### 7.3 ¿Alguna dirección, gerencia, subgerencia jefatura conoce estos hechos o ha recibido previamente este reporte?

- Si - ¿Quiénes?
- No
- No sé

##### 7.6 ¿Qué tipo de beneficios reciben las personas involucradas en el hecho reportado?

##### 7.7 ¿Qué testigos puedes constatar que podrían contribuir con mayor evidencia a este reporte?

#### 8. Envío de formato

Una vez enviado este formato, se emitirá un código que le permitirá conocer el estado de su consulta o denuncia.

Importante: En caso de que su denuncia se anónima y al no ingresar medio de contacto, no tendrá posibilidad de recibir notificaciones.

**Enviar Caso**

*La información contenida en este documento es de carácter estrictamente confidencial y sólo será utilizada para los fines establecidos en el Protocolo y Procedimiento de Atención de Quejas o Denuncias del Banco Nacional de Comercio Exterior, S.N.C.*