 <b>UUMBAL</b>	<b>Extensión de la Confianza</b>	
	<b>Dirección:</b> Desarrollo Humano	<b>Código:</b> GAU-DH-PRO-001
	<b>Areá:</b> Desarrollo Humano	<b>Revisión:</b> 2


**GLOSARIO:**

- **Comité de Ética:** Comité integrado por Directivos de AMSA - AIE n para dar atención, investigar y tomar decisiones al respecto de los reportes levantados.
- **Denuncia:** Notificación de que se ha cometido un delito o se está incumpliendo con un valor de la empresa o está cometiendo faltas al código de ética.
- **GOGAR:** Empresa contratada para investigar las denuncias levantadas y emitir un reporte documentando la denuncia y compilando evidencias.
- **PAE:** Proyección y Administración Empresarial. Empresa externa contratada para recibir los reportes de la Extensión de Confianza.
- **Quejas (reclamos):** Toda situación en la que un usuario muestra su inconformidad sobre un determinado trámite y/o operación que realiza la empresa.
- **Sugerencias (Comentarios y/o recomendaciones):** Aportación, idea o comentario que realizas con la intención de mejorar algún aspecto (operación / trámite) de la empresa.

**NORMATIVIDAD APLICABLE:**

- No aplica


Realizó	Revisó	Autorizó
Jefatura de Desarrollo Humano	Gerencia de Desarrollo Humano	Dirección de Desarrollo Humano

 <b>UUMBAL</b>	<b>Extensión de la Confianza</b>	
	<b>Dirección:</b> Desarrollo Humano	<b>Código:</b> GAU-DH-PRO-001
	<b>Área:</b> Desarrollo Humano	<b>Revisión:</b> 2

**CONTENIDO**

1	PRIMER NIVEL: VISIÓN GENERAL – RELACIÓN CON OTRAS ÁREAS .....	3
2	SEGUNDO NIVEL: PAE/ LINEA DE TRASPARENCIA Y DENUNCIA.....	3
1.1	PAE/ EXTENSIÓN DE LA CONFIANZA .....	3
1.2	DENUNCIA .....	7
3	ANEXOS.....	9

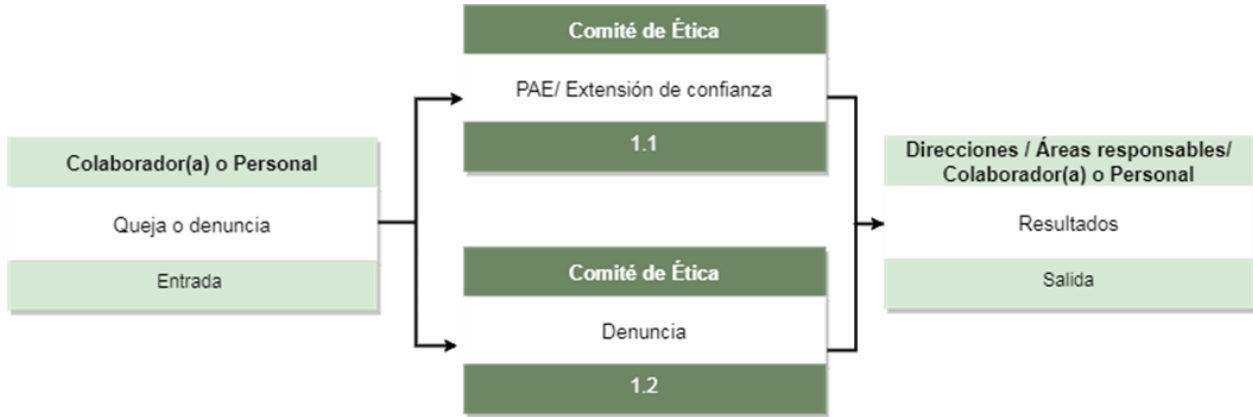
Realizó	Revisó	Autorizó
Jefatura de Desarrollo Humano	Gerencia de Desarrollo Humano	Dirección de Desarrollo Humano

 <b>UUMBAL</b>	<b>Extensión de la Confianza</b>	
	<b>Dirección:</b> Desarrollo Humano	<b>Código:</b> GAU-DH-PRO-001
	<b>Areá:</b> Desarrollo Humano	<b>Revisión:</b> 2

**1 PRIMER NIVEL: VISIÓN GENERAL – RELACIÓN CON OTRAS ÁREAS**



**2 SEGUNDO NIVEL: PAE/ LINEA DE TRANSPARENCIA Y DENUNCIA**



**1.1 PAE/ EXTENSIÓN DE LA CONFIANZA**

**OBJETIVO**

Dar manejo, tratamiento y respuesta oportuna a los reportes de quejas y/o sugerencias que realizan el Personal o Colaborador.


**ALCANCE**

Este procedimiento aplica para todos los Colaboradores o Personal de la empresa Uumbal.

**LINEAMIENTOS**

1. El PAE es un servicio contrato externo que su primer contacto es el socio AMSA.
2. Todos los reportes se recibirán a través de la Extensión de Confianza **555941-7087** o por medio del correo **extensiondeconfianza@lineadeapoyo.com** o la plataforma **www.lineadeapoyo.com/amsa** para Colaboradores o personal.
3. Todos los reportes son de carácter confidencial.
4. Se dará trámite a todas las solicitudes o reportes de carácter laboral.
5. No se tomarán represalias contra los Colaboradores o personal.
6. UUMBAL no limita la opción de acceso a asesoramiento legal y técnico independiente, la capacidad de los reclamantes de elegir individuos o grupos para apoyarlos y / o actuar como observadores, así como la opción de un mediador externo.
7. Lo reportes deben presentarse de forma respetuosa y estar basadas en hechos o evidencias.
8. En caso de tener duda respecto a situaciones que podrían violar sus principios o quejas, se recomienda:
  - Reportar la falta a su Jefatura inmediata.
  - Reportar la falta al supervisor de tu supervisor.
  - Reportar al responsable de Capital Humano de su área, ya sea de manera personal o vía correo electrónico.
  - Reportar a través de nuestra Extensión de confianza.

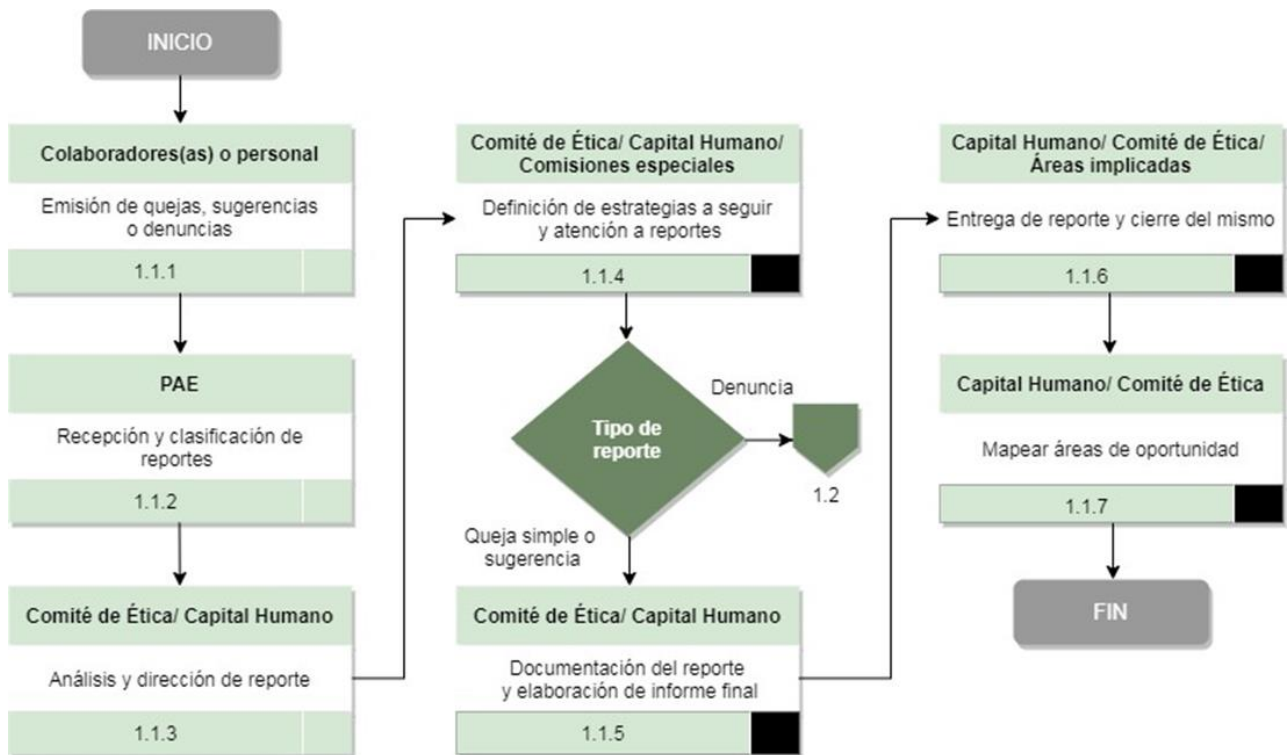
Realizó	Revisó	Autorizó
Jefatura de Desarrollo Humano	Gerencia de Desarrollo Humano	Dirección de Desarrollo Humano

 <b>UUMBAL</b>	<b>Extensión de la Confianza</b>	
	<b>Dirección:</b> Desarrollo Humano	<b>Código:</b> GAU-DH-PRO-001
	<b>Areá:</b> Desarrollo Humano	<b>Revisión:</b> 2


MEDIDORES E INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

Nombre del indicador	Unidad de medida	Periodicidad	Fórmula	Fórmula del acumulado anual	Variables
Reportes	Porcentaje	Mensual	$G = \frac{V1}{V2} * 100$	$G = \frac{VA1}{VA2} * 100$	G= Gestión de Reportes. V1= Variable resueltas. V2= Variables mensuales. VA1-VA2=Variables acumulado anual.

DIAGRAMA DE FLUJO (NIVEL 3 DETALLE)




Realizó	Revisó	Autorizó
Jefatura de Desarrollo Humano	Gerencia de Desarrollo Humano	Dirección de Desarrollo Humano

 <b>UUMBAL</b>	<b>Extensión de la Confianza</b>	
	<b>Dirección:</b> Desarrollo Humano	<b>Código:</b> GAU-DH-PRO-001
	<b>Área:</b> Desarrollo Humano	<b>Revisión:</b> 2


NARRATIVA		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
INICIO DE PROCESO		
1.1.1	Emisión de quejas, sugerencias o denuncias	<p>RESPONSABLE Colaboradores o personal</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Levantar un reporte, se recibirán a través de la Extensión de Confianza <b>555941-7087</b> o por medio del correo <a href="mailto:extensiondeconfianza@lineadeapoyo.com">extensiondeconfianza@lineadeapoyo.com</a> o la plataforma <a href="http://www.lineadeapoyo.com/amsa">www.lineadeapoyo.com/amsa</a> para Colaboradores o personal.</p> <p>Para la atención a queja, denuncia y/o sugerencia es importante que sea específico, concreto, completo y aportando la mayor cantidad de detalle, contestando: Si es una queja, sugerencia o denuncia, Localidad o división, Fecha del suceso, Nombre del que reporta, Puesto y describir los hechos reportados: ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? así como testigos o evidencia del reporte en caso de existir).</p> <p>Nota: En caso de que algún Colaborador o personal sea analfabeta y quisiese realizar alguna queja, reclamo o sugerencia se le orienta por medio de pláticas (audio o video) y puede solicitar ayuda para rellenar una solicitud.</p>
1.1.2	Recepción y clasificación de reportes	<p>RESPONSABLE PAE</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Una vez que el colaborador(a) o personal genera su reporte, PAE, recibe y clasifica el tipo de reporte en queja simple, sugerencia o denuncia, en este reporte se identifican datos del colaborador o personal que emite el reporte, datos de la división, por medio de qué vía se levantó el reporte y la descripción de la denuncia (Reporte de PAE) y lo envía al Comité de ética de AMSA.</p>
1.1.3	Análisis y dirección reporte	<p>RESPONSABLE Comité de Ética / Capital Humano</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD De acuerdo al tipo de reporte, si es una queja simple o sugerencia, el Comité de ética decide si la traslada al área de Capital Humano de las divisiones para su atención.</p>
1.1.4	Definición de estrategias a seguir y atención a reportes	<p>RESPONSABLE Comité de Ética / Capital Humano / Comisiones especiales</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Una vez que el Comité de Ética ha decidido la estrategia para atender la queja simple o sugerencia, direcciona a Capital Humano de las Divisiones que pueden definir Comisiones Especiales para atender el caso y se genera un plan de acción con fechas de seguimiento para ir atendiendo la investigación.</p> <p>Si el reporte es una denuncia o queja grave (con base en el incumplimiento del Código de Ética), sesiona el Comité de Ética, analiza la situación, genera un marco de referencia para poder investigar y definen la estrategia a seguir; ya sea que se puedan crear comisiones internas para atender el caso o bien se direcciona la investigación a GOGAR empresa externa (1.2) para que atienda la denuncia, investigue en sitio y documente lo sucedido.</p>

Realizó	Revisó	Autorizó
Jefatura de Desarrollo Humano	Gerencia de Desarrollo Humano	Dirección de Desarrollo Humano

 <b>UUMBAL</b>	<b>Extensión de la Confianza</b>	
	<b>Dirección:</b> Desarrollo Humano	<b>Código:</b> GAU-DH-PRO-001
	<b>Areá:</b> Desarrollo Humano	<b>Revisión:</b> 2

		<p>En ambos casos se hace un plan de acción para atender y dar seguimiento. <b>CONTROLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando se comienzan a realizar las intervenciones de quienes participarán y las posibles investigaciones se utilizan un formato de confidencialidad y control para garantizar la confidencialidad del reporte y éste se entrega a las personas que estarán implicadas en la investigación o tratamiento del reporte. Adicional se cuenta con el formato para poder documentar las entrevistas y acciones para atender el reporte.</li> </ul>
1.1.5	Documentación del reporte y elaboración de informe final	<p><b>RESPONSABLE</b> Comité de Ética / Capital Humano</p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b> Se realizan las acciones definidas para atender el caso, una vez concluido se documenta el caso con los formatos que se usaron y se comienza con la elaboración del reporte de cierre para enviarlo al Comité de Ética.</p> <p><b>CONTROLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con un formato de confidencialidad y control para garantizar la confidencialidad del reporte y que se entrega a las personas que estarán implicadas en la investigación o tratamiento del reporte. Adicional se cuenta con el formato para poder documentar las entrevistas y acciones para atender el reporte, así como un formato oficial para elaborar el reporte final.</li> </ul>
1.1.6	Entrega de reporte y cierre del mismo	<p><b>RESPONSABLE</b> Capital Humano / Comité de Ética / Áreas implicadas</p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b> El Comité de Ética revisa y entrega el reporte final a las áreas implicadas y al Director de la División. Si aplica un seguimiento se calendariza para darle monitoreo, en caso contrario se cierra el reporte y se archiva.</p> <p><b>CONTROLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se valida el cierre del reporte con ayuda del Reporte de Investigación Extensión de Confianza AMSA (Reporte de Resultados).</li> </ul>
1.1.7	Mapear áreas de oportunidad	<p><b>RESPONSABLE</b> Capital Humano / Comité de Ética</p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b> Antes de entregar el reporte final, se mapean áreas de oportunidad en el proceso de investigación y se capturan en el formato, para poder realizar un plan de acción y corregirlas para que no incurran de nuevo en los procesos de operación.</p> <p><b>CONTROLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con un formato oficial para realizar el mapeo de las áreas de oportunidad e incluirlas, si aplica, al reporte final.</li> </ul>
<b>FIN DEL PROCESO</b>		

Realizó	Revisó	Autorizó
Jefatura de Desarrollo Humano	Gerencia de Desarrollo Humano	Dirección de Desarrollo Humano

 <b>UUMBAL</b>	<b>Extensión de la Confianza</b>	
	<b>Dirección:</b> Desarrollo Humano	<b>Código:</b> GAU-DH-PRO-001
	<b>Área:</b> Desarrollo Humano	<b>Revisión:</b> 2

**1.2 DENUNCIA**

**OBJETIVO**

Dar manejo, tratamiento y respuesta oportuna a los reportes de quejas y/o sugerencias que realizan el Personal o Colaborador.

**ALCANCE**

Este procedimiento aplica para todos los Colaboradores o Personal de la empresa Uumbal.

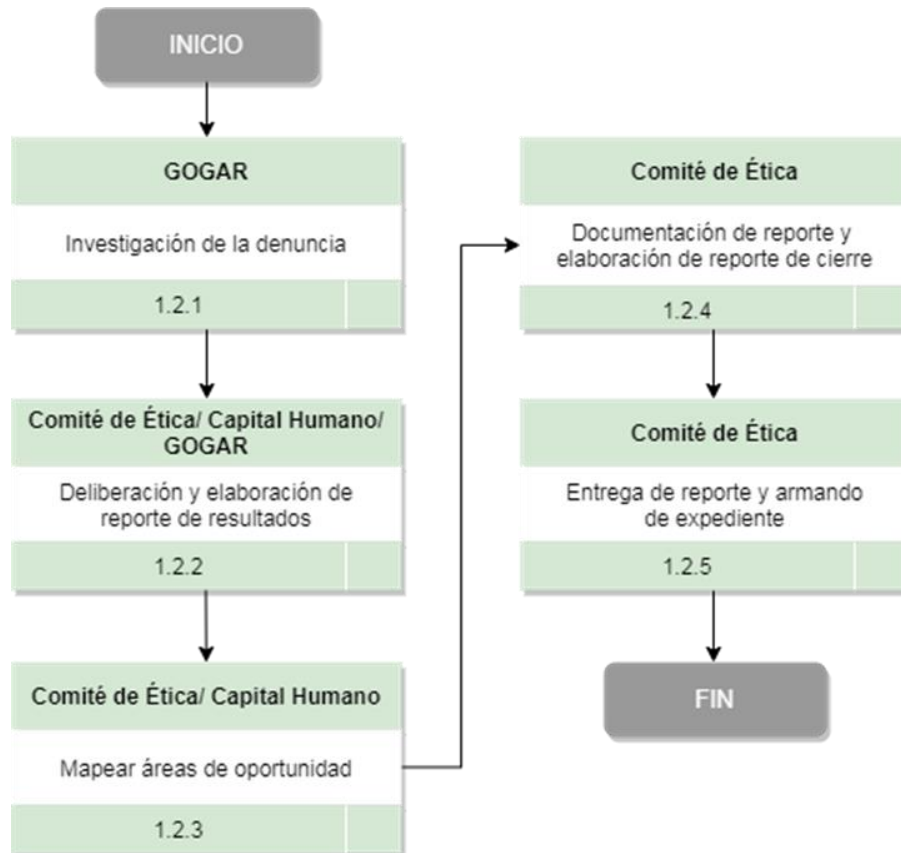
**LINEAMIENTOS**

1. Todos los reportes que se reciban denunciando incumplimiento al código de ética serán investigados de manera inmediata, a fin de determinar que sucedió e implementar acciones correctivas de ser necesarias.
2. No se tomarán represalias contra los Colaboradores o personal.
3. Las Denuncias deben presentarse de forma respetuosa y estar basadas en hechos o evidencias.


**MEDIDORES E INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO**

- Reportes mensuales, entregados en tiempo y forma, con el monitoreo de la herramienta.

**DIAGRAMA DE FLUJO (NIVEL 3 DETALLE)**



Realizó	Revisó	Autorizó
Jefatura de Desarrollo Humano	Gerencia de Desarrollo Humano	Dirección de Desarrollo Humano


 <b>UUMBAL</b>	<b>Extensión de la Confianza</b>	
	<b>Dirección:</b> Desarrollo Humano	<b>Código:</b> GAU-DH-PRO-001
	<b>Área:</b> Desarrollo Humano	<b>Revisión:</b> 2

## NARRATIVA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
INICIO DE PROCESO		
1.2.1	Investigación de la denuncia	<p>RESPONSABLE GOGAR</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Con el marco de referencia y la documentación entregada GOGAR realizar la investigación en sitio, documenta, mapea y toma evidencias.</p>
1.2.2	Deliberación y elaboración de reporte de resultados	<p>RESPONSABLE Comité de Ética/ Capital Humano / GOGAR</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD GOGAR entrega un reporte de los hallazgos encontrados con evidencias y el Comité de Ética gestiona una reunión para analizar la información y tomar una deliberación para presentar sugerencias de los resultados encontrados. Se cuenta con un formato oficial para elaborar el reporte final.</p>
1.2.3	Mapear áreas de oportunidad	<p>RESPONSABLE Comité de Ética / Capital Humano</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Antes de entregar el reporte final, se mapean áreas de oportunidad en el proceso de investigación y se capturan en el formato, para poder realizar un plan de acción y corregirlas para que no incurran de nuevo en los procesos de operación.</p> <p>Si aplica, se cuenta con un formato oficial para realizar el mapeo de las áreas de oportunidad e incluirlas, al reporte final.</p>
1.2.4	Documentación de reporte y elaboración de reporte de cierre	<p>RESPONSABLE Comité de Ética</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Elabora reporte final de cierre de la denuncia, incluyendo las áreas de oportunidad y un plan de acción si es que aplica, con base en los formatos establecidos.</p>
1.2.5	Entrega de reporte y armado de expediente	<p>RESPONSABLE Comité de Ética</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Entrega el reporte final a las áreas implicadas y a la Dirección de la División y se guarda en el expediente.</p>
FIN DEL PROCESO		

Realizó	Revisó	Autorizó
Jefatura de Desarrollo Humano	Gerencia de Desarrollo Humano	Dirección de Desarrollo Humano



 <b>UUMBAL</b>	<b>Extensión de la Confianza</b>	
	<b>Dirección:</b> Desarrollo Humano	<b>Código:</b> GAU-DH-PRO-001
	<b>Área:</b> Desarrollo Humano	<b>Revisión:</b> 2

**3 ANEXOS**

- a) Anexo 1: Referencias
- GAU-DG-DR-003 Código de Ética

- b) Anexo 2: Responsabilidades

<b>Difundir</b>	Gerencia de Desarrollo Humano / Jefaturas de Desarrollo Humano
<b>Vigilar el cumplimiento</b>	Dirección de Desarrollo Humano
<b>Actualizar</b>	Gerencia de Desarrollo Humano
<b>Autorizar excepciones</b>	Dirección General

- c) Anexo 3: Control de cambios

Revisión	Fecha	Descripción del cambio
0	16/07/2020	Emisión del documento
1	10/11/2021	Se incluyen nuevos lineamientos
2	23/08/2022	Se actualizan los contactos telefónicos y electrónicos

Realizó	Revisó	Autorizó
Jefatura de Desarrollo Humano	Gerencia de Desarrollo Humano	Dirección de Desarrollo Humano