



UUMBAL

Código: GAU-RC-PRO-002

Revisión: 3

Extensión de Confianza

GLOSARIO

- **Comité de Ética:** Comité integrado por Directivos de AMSA - AIEn 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.
- **Be Bienestar 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 realiza con la intención de mejorar algún aspecto (operación / tramite) de la empresa.

NORMATIVIDAD APLICABLE:

- RSPO Principios y Criterios para la producción de aceite de palma sostenible.

CONTENIDO

1	PRIMER NIVEL: VISIÓN GENERAL – RELACIÓN CON OTRAS ÁREAS.....	2
1.1	BE / EXTENSIÓN DE LA CONFIANZA.....	2

1 PRIMER NIVEL: VISIÓN GENERAL – RELACIÓN CON OTRAS ÁREAS



1.1 BE / EXTENSIÓN DE LA CONFIANZA

OBJETIVO

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

ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los colaboradores de la empresa Uumbal.

LINEAMIENTOS

1. El Be es un servicio contrato externo que su primer contacto es el socio AMSA – ALEN.
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.
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 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.



UUMBAL

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 Desarrollo Humano de su área, ya sea de manera personal o vía correo electrónico.
 - Reportar a través de nuestra Extensión de confianza.

MEDIDORES E INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

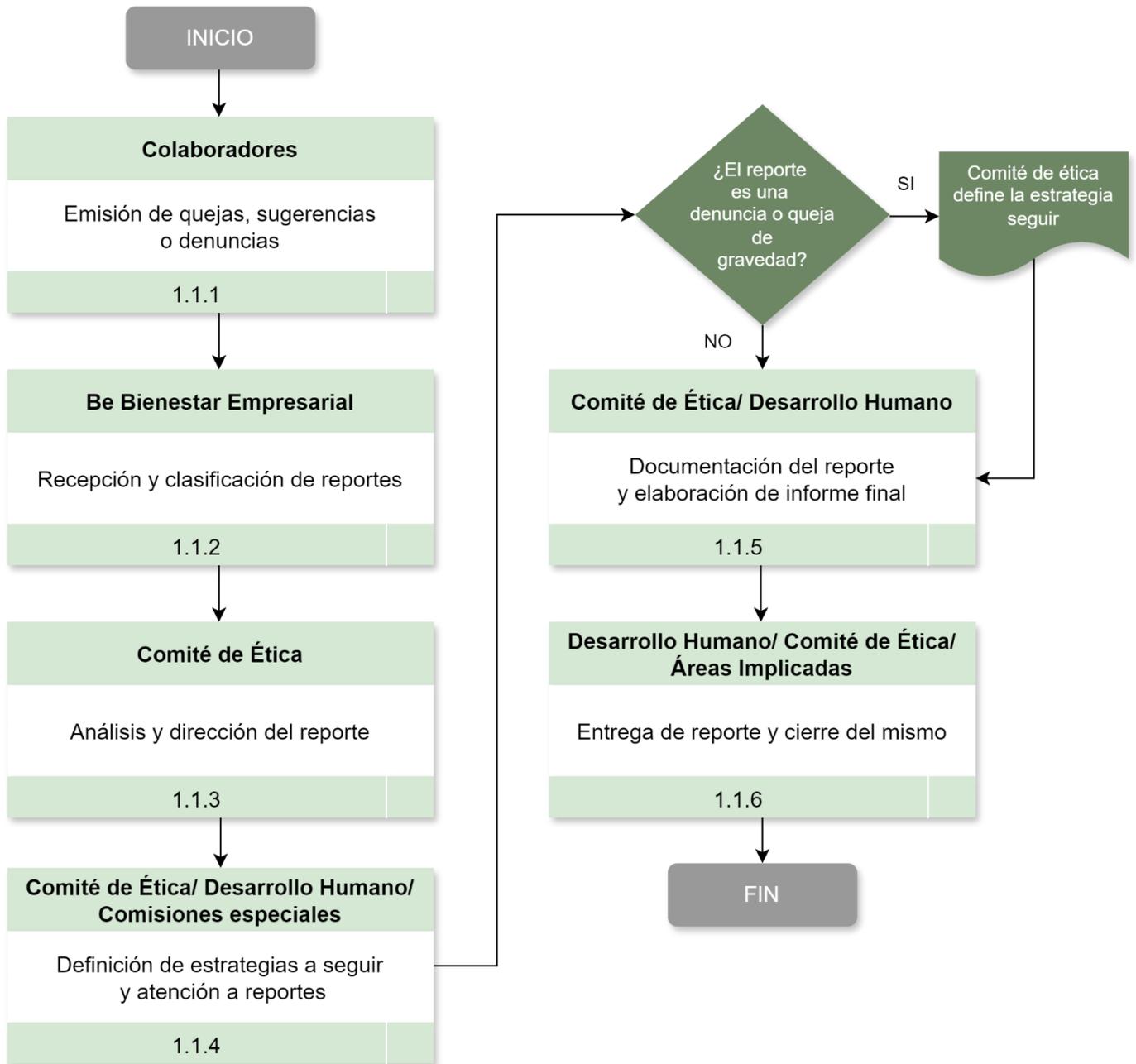
- Número de Quejas, denuncias y sugerencias atendidas y resueltas.

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.



UUMBAL

DIAGRAMA DE FLUJO (NIVEL 3 EXTENSIÓN DE LA CONFIANZA)





UUMBAL

NARRATIVA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
INICIO DE PROCESO		
1.1.1	Emisión de quejas, sugerencias o denuncias	<p>RESPONSABLE Colaboradores</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Levantar un reporte, se recibirán a través de la Extensión de Confianza 55-5941-7087 o por medio del correo extensiondeconfianza@lineadeapoyo.com o la plataforma www.lineadeapoyo.com/amsa para Colaboradores.</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:</p> <ul style="list-style-type: none">• Si es una queja, sugerencia o denuncia.• Localidad o división.• Fecha del suceso• Nombre del que reporta• Puesto• Describir los hechos reportados:<ul style="list-style-type: none">○ ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? así como testigos o evidencia del reporte en caso de existir. <p>Nota: En caso de que algún Colaborador sea analfabeta y quisiera 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 Be Bienestar Empresarial</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Una vez que el colaborador genera su reporte, Be 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 Be) y lo envía al Comité de ética.</p>
1.1.3	Análisis y dirección del reporte	<p>RESPONSABLE Comité de Ética</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 Desarrollo Humano de las divisiones para su atención.</p>



UUMBAL

1.1.4	Definición de estrategias a seguir y atención a reportes	<p>RESPONSABLE Comité de Ética / Desarrollo 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 Desarrollo 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 Be Bienestar Empresarial empresa externa para que atienda la denuncia, investigue en sitio y documente lo sucedido.</p>
1.1.5	Documentación del reporte y elaboración de informe final	<p>RESPONSABLE Comité de Ética / Desarrollo Humano</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD 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>
1.1.6	Entrega de reporte y cierre del mismo	<p>RESPONSABLE Desarrollo Humano / Comité de Ética / Áreas implicadas</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD El Comité de Ética revisa e informa a las áreas implicadas y al Director General de Uumbal. Si aplica un seguimiento se calendariza para darle monitoreo, en caso contrario se cierra el reporte y se archiva.</p>
FIN DEL PROCESO		

ANEXOS

a) Anexo 1: Referencias

- GAU-DG-DR-003 Código de Ética

b) Anexo 2: Responsabilidades

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

c) Anexo 3: Control de cambios

Revisión	Fecha	Descripción del cambio
0	16/07/2020	Emisión del documento



UUMBAL

1	10/11/2021	Se incluyen nuevos lineamientos
2	23/08/2022	Se actualizan los contactos telefónicos y electrónicos
3	03/05/2024	Se actualiza por vigencia, se actualiza la empresa externa contratada para recibir los reportes, el formato del documento y se elimina el subproceso 1.2.