



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 realizas con la intención de mejorar algún aspecto (operación / tramite) de la empresa.

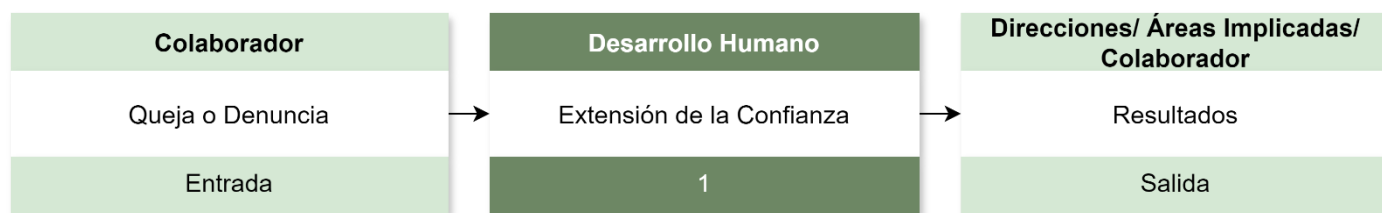
### NORMATIVIDAD APLICABLE:

- 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

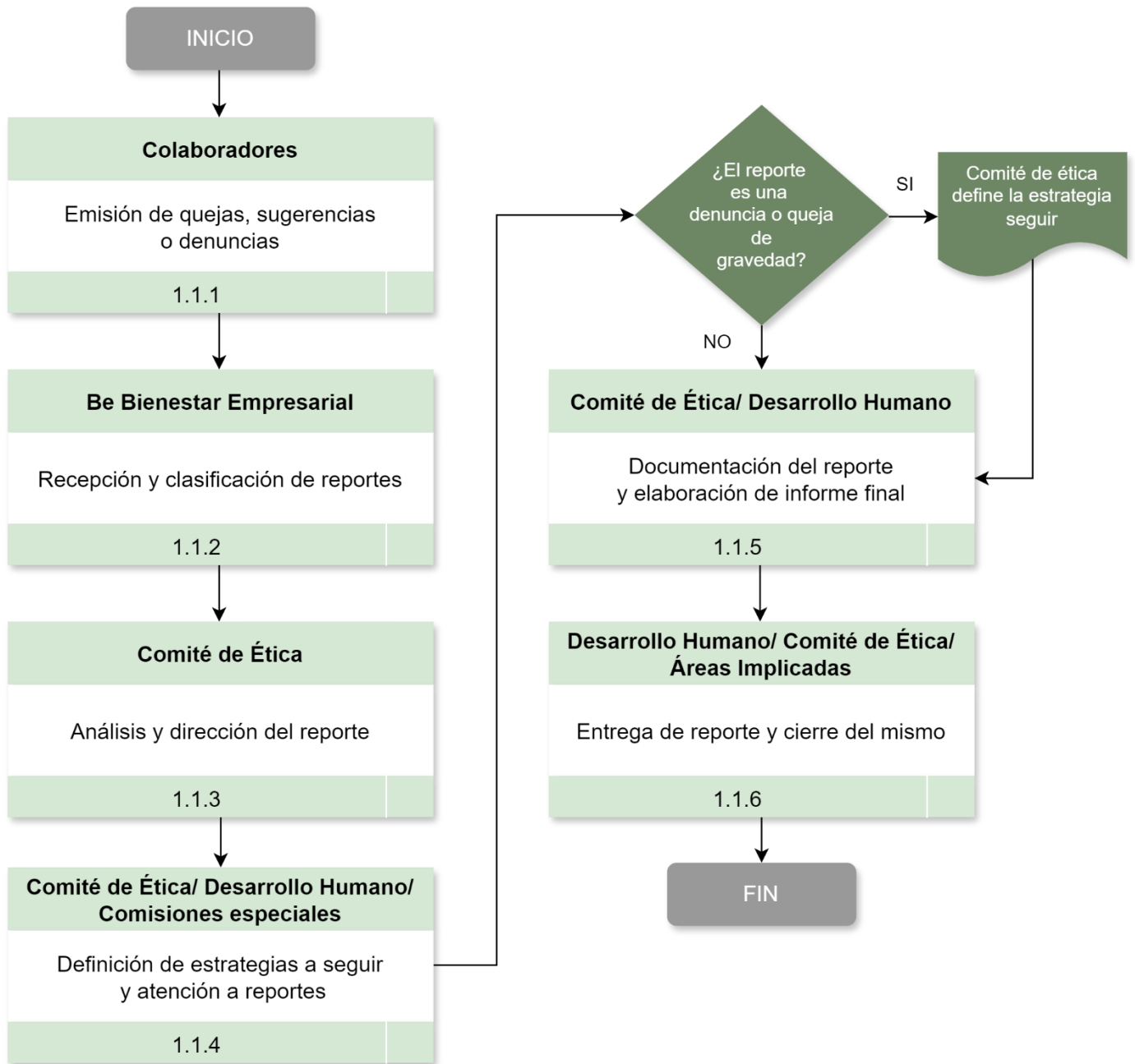
- Número de Quejas, denuncias y sugerencias atendidas y resueltas.

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



UUMBAL

### DIAGRAMA DE FLUJO (NIVEL 3 EXTENSIÓN DE LA CONFIANZA)





UUMBAL

NARRATIVA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
<b>INICIO DE PROCESO</b>		
1.1.1	Emisión de quejas, sugerencias o denuncias	<p><b>RESPONSABLE</b> Colaboradores</p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b> Levantar un reporte, se recibirán a través de la Extensión de Confianza <b>55-5941-7087</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.</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"><li>• Si es una queja, sugerencia o denuncia.</li><li>• Localidad o división.</li><li>• Fecha del suceso</li><li>• Nombre del que reporta</li><li>• Puesto</li><li>• Describir los hechos reportados:<ul style="list-style-type: none"><li>○ ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? así como testigos o evidencia del reporte en caso de existir.</li></ul></li></ul> <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><b>RESPONSABLE</b> Be Bienestar Empresarial</p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b> 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><b>RESPONSABLE</b> Comité de Ética</p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b> 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><b>RESPONSABLE</b> Comité de Ética / Desarrollo Humano / Comisiones especiales</p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b> 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><b>RESPONSABLE</b> Comité de Ética / Desarrollo 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>
1.1.6	Entrega de reporte y cierre del mismo	<p><b>RESPONSABLE</b> Desarrollo Humano / Comité de Ética / Áreas implicadas</p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b> 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>
<b>FIN DEL PROCESO</b>		

**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



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.