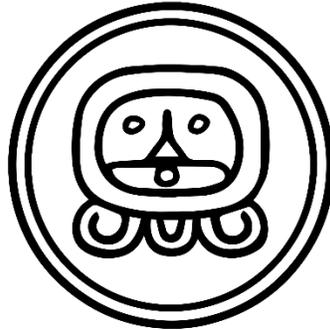
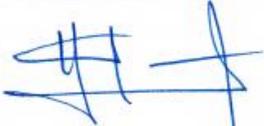
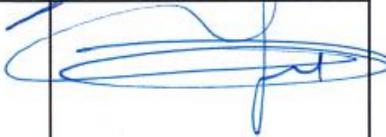


 UUMBAL	Extensión de la Confianza	
	Dirección: Desarrollo Humano	Código: GAU-DH-PRO-001
	Areá: Desarrollo Humano	Revisión: 4



UUMBAL

Extensión de la Confianza

	Puesto	Firma
Realiza:	Jefatura de Desarrollo Humano	
Revisa:	Gerencia de Desarrollo Humano	
Autoriza:	Dirección de Desarrollo Humano	

 UUMBAL	Extensión de la Confianza	
	Dirección: Desarrollo Humano	Código: GAU-DH-PRO-001
	Areá: Desarrollo Humano	Revisión: 4

GLOSARIO:

- **Comité de Ética:** Comité integrado por Directivos designados por las empresas accionistas AMSA – AIEn, para dar atención, investigar y tomar decisiones respecto de los reportes levantados.
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias
- **Denuncia:** Notificación de conducta inapropiada, que presupone una violación al código de ética de Uumbal, Ley Federal el Trabajo o cualquier legislación aplicable.
- **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 se realiza con la intención de mejorar algún aspecto (operación / tramite) de la empresa.
- **Be Bienestar Empresarial:** Empresa externa contratada para recibir y dar seguimiento a los reportes de la Línea de Extensión de Confianza.

NORMATIVIDAD APLICABLE:

- **LFT:** Ley Federal del Trabajo

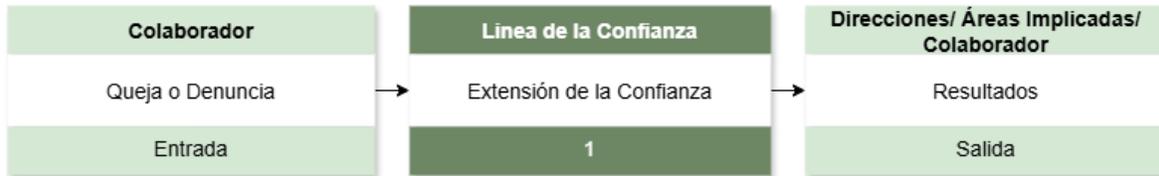
 UUMBAL	Extensión de la Confianza	
	Dirección: Desarrollo Humano	Código: GAU-DH-PRO-001
	Área: Desarrollo Humano	Revisión: 4

CONTENIDO

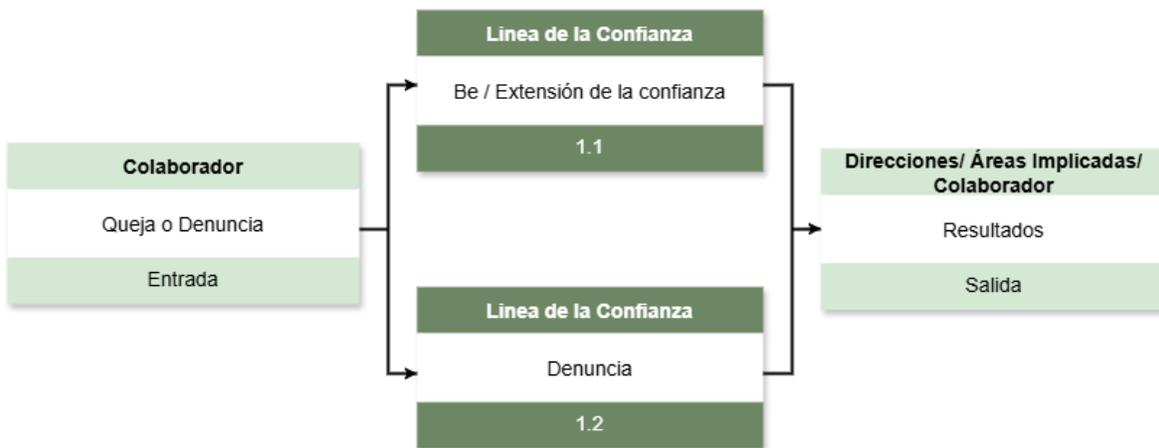
1	PRIMER NIVEL: VISIÓN GENERAL – RELACIÓN CON OTRAS ÁREAS.....	4
2	SEGUNDO NIVEL: Be / LINEA DE TRASPARENCIA Y DENUNCIA.....	4
1.1	Be / EXTENSIÓN DE LA CONFIANZA	4
1.2	DENUNCIA.....	9
3	ANEXOS.....	12

 UUMBAL	Extensión de la Confianza	
	Dirección: Desarrollo Humano	Código: GAU-DH-PRO-001
	Área: Desarrollo Humano	Revisión: 4

1 PRIMER NIVEL: VISIÓN GENERAL – RELACIÓN CON OTRAS ÁREAS



2 SEGUNDO NIVEL: PAE/ LINEA DE TRASPARENCIA Y DENUNCIA



1.1 BE / EXTENSIÓN DE LA CONFIANZA

OBJETIVO

Establecer los lineamientos bajo los cuales los colaboradores de Uumbal podrán realizar de manera segura peticiones quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), generando con ello una cultura de comportamiento ético y cumplimiento legal.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los colaboradores de Uumbal en todas sus divisiones y localidades.

LINEAMIENTOS

- El área de Desarrollo Humano, realiza la difusión del presente procedimiento a los colaboradores que forman parte de Grupo Uumbal.
- Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias(PQRS) se podrán realizar de manera confidencial y anónima si así lo desean, a través los siguientes medios:
 - Vía telefónica:** marcando al 55 5941-7087
 - Correo electrónico:** extensióndeconfianza@lineadeapoyo.com
 - Plataforma de extensión de confianza:** www.lineadeapoyo.com/amsa
- Lo reportes deben presentarse de forma respetuosa y estar basados en hechos o evidencias.
- En caso de tener duda respecto a situaciones que podrían violar sus principios o quejas, se recomienda:

 UUMBAL	Extensión de la Confianza	
	Dirección: Desarrollo Humano	Código: GAU-DH-PRO-001
	Área: Desarrollo Humano	Revisión: 4

- Reportar la falta a su Jefe inmediato.
- Reportar al responsable del área de Desarrollo Humano de su división.

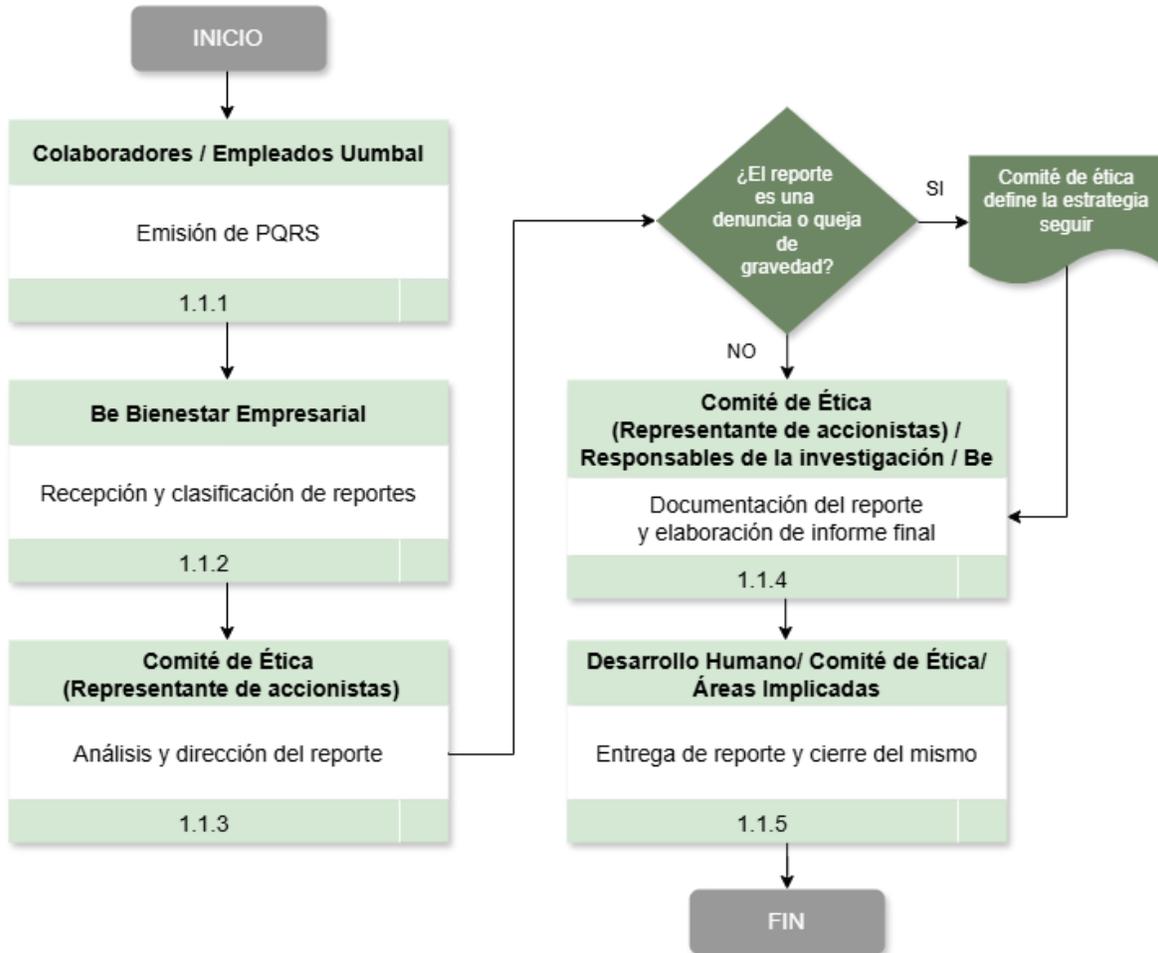
- Inquietudes o sugerencias del personal sindicalizado, podrán ser expuestas a través de sus representantes sindicales, quienes notificarán a la empresa y darán seguimiento apegados a lo establecido en la LFT O Contrato colectivo de trabajo.
- No se permitirán represalias en contra de personas que, de buena fe, denuncien conductas inapropiadas o faltas graves a nuestro código de ética.
- Una vez recibida una PQRS, Bienestar empresarial (Be) confirma al denunciante la recepción de la misma dentro de los siguientes 5 días hábiles a la fecha de recepción.
- Bienestar empresarial (Be) informa al comité de ética, las PQRS recibidas a través de la línea de extensión de confianza, quienes a su vez definirán al responsable de realizar la investigación que corresponda.
- En la medida de lo posible, la respuesta a una PQRS o denuncia, será en un periodo máximo de cuarenta y cinco días hábiles; si por la complejidad del caso, no es posible responder en el tiempo indicado, el responsable de la investigación se pondrá en contacto con el denunciante para informar el estatus del su caso.

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.

 UUMBAL	Extensión de la Confianza	
	Dirección: Desarrollo Humano	Código: GAU-DH-PRO-001
	Areá: Desarrollo Humano	Revisión: 4

DIAGRAMA DE FLUJO (NIVEL 3. BE / EXTENSIÓN DE LA CONFIANZA)



 UUMBAL	Extensión de la Confianza	
	Dirección: Desarrollo Humano	Código: GAU-DH-PRO-001
	Areá: Desarrollo Humano	Revisión: 4

NARRATIVA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
INICIO DE PROCESO		
1.1.1	Emisión de Peticiones, quejas, Reclamos o sugerencias.	<p>RESPONSABLE Colaborador / Empleado de Uumbal</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Levanta un reporte a través de: La Extensión de Confianza: 555941-7087 Correo electrónico: extensiondeconfianza@lineadeapoyo.com Plataforma web: www.lineadeapoyo.com/amsa</p> <p>Para la atención de la petición, queja, denuncia y/o sugerencia, es importante que sea específico y aportando el mayor detalle posible, fecha del suceso; si lo desea puede indicar el nombre del quien reporta y puesto, descripción de los hechos:</p> <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 analfabeto quisiera realizar una queja, puede ser auxiliado para elaborar su reporte por Desarrollo Humano, Jefe directo, representante sindical o por una persona de su confianza.</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(a) genera su reporte, Be recibe y clasifica el tipo de reporte en queja simple, sugerencia o denuncia, en este reporte se identifica si la PQRS es anónima, en caso contrario, se recaban los datos del colaborador o personal que emite el reporte, división o lugar de trabajo, vía por la que 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 reporte	<p>RESPONSABLE Comité de Ética (Representantes de accionistas)</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD De acuerdo al tipo de reporte, el Comité de ética decide si la traslada al área de Desarrollo Humano de Uumbal o asigna a otro responsable de la investigación y seguimiento.</p>

 UUMBAL	Extensión de la Confianza	
	Dirección: Desarrollo Humano	Código: GAU-DH-PRO-001
	Área: Desarrollo Humano	Revisión: 4

1.1.4	Documentación del reporte y elaboración de informe final	<p>RESPONSABLE Comité de Ética (Representantes de accionistas) / Responsable de la Investigación / Be</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Una vez concluida la investigación se elabora el reporte para envío al comité de ética.</p>
1.1.5	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 al Director General de Uumbal y áreas involucradas, la resolución de la PQRS, a su vez es notificada al denunciante; en caso de determinar un plan de seguimiento, se calendariza para su monitoreo, de lo contrario se cierra el reporte.</p>
FIN DEL PROCES		

 UUMBAL	Extensión de la Confianza	
	Dirección: Desarrollo Humano	Código: GAU-DH-PRO-001
	Areá: Desarrollo Humano	Revisión: 4

1.2 DENUNCIA

OBJETIVO

Promover la denuncia de aquellos comportamientos o hechos graves que pudieran causar daños a colaboradores o la propia empresa.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los Colaboradores que presten sus servicios en cualquiera de las Divisiones del Grupo Uumbal.

LINEAMIENTOS

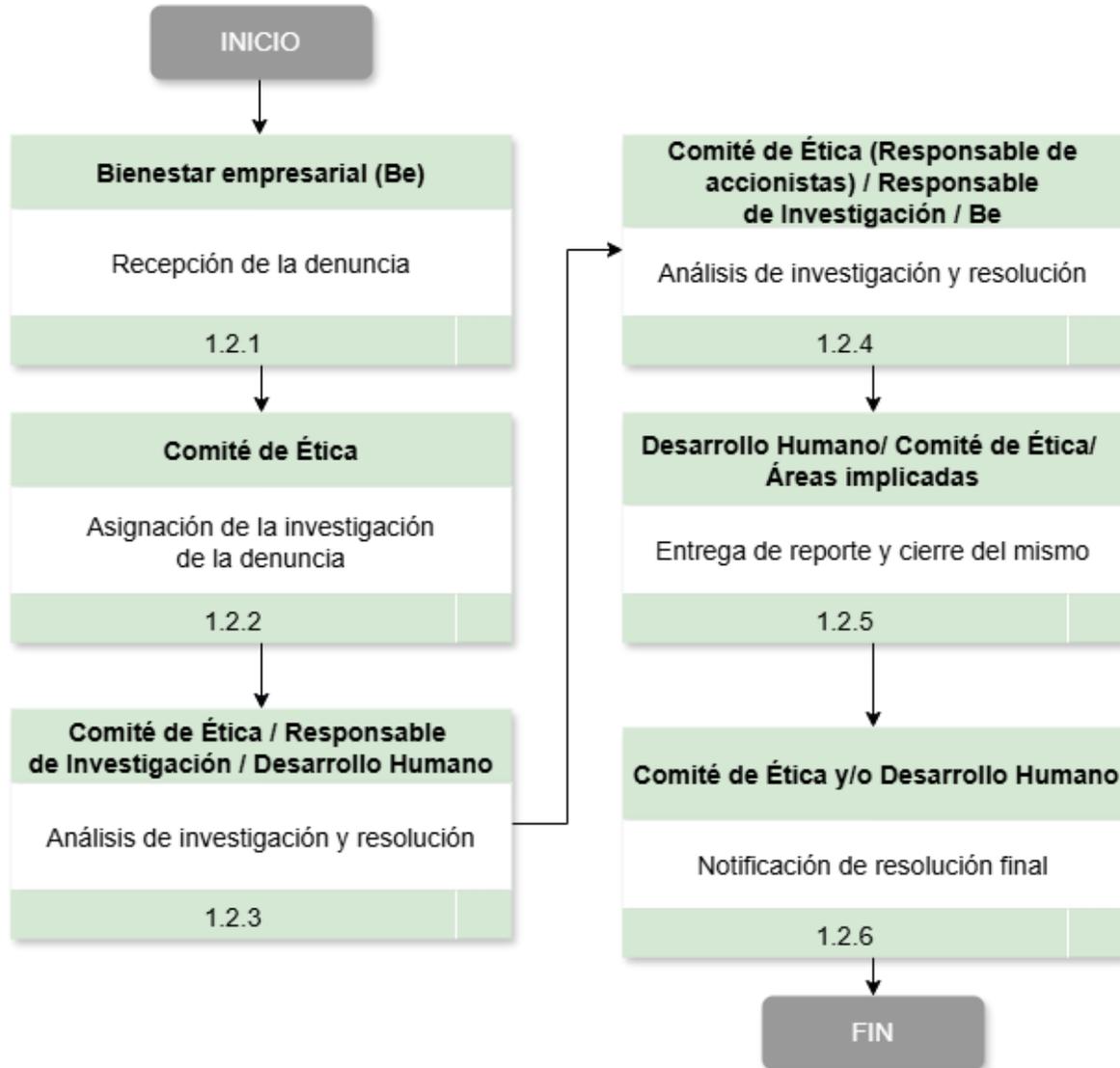
1. Todos los reportes que se reciban denunciando incumplimiento al código de ética o Ley Federal de Trabajo serán investigados de manera inmediata, a fin de determinar que sucedió e implementar acciones correctivas de ser necesarias.
2. No se tomarán represalias contra los Colaboradores o personal que denuncien faltas a nuestro código de ética, a la Ley Federal del Trabajo o relacionadas con incumplimiento legal, cuando estas se realicen de buena fe.
3. Las Denuncias deben presentarse de forma respetuosa y estar basadas en hechos o evidencias.

MEDIDORES E INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

- Reportes mensual de casos presentados y resueltos.

 UUMBAL	Extensión de la Confianza	
	Dirección: Desarrollo Humano	Código: GAU-DH-PRO-001
	Areá: Desarrollo Humano	Revisión: 4

DIAGRAMA DE FLUJO (NIVEL 3: DENUNCIAS)



 UUMBAL	Extensión de la Confianza	
	Dirección: Desarrollo Humano	Código: GAU-DH-PRO-001
	Areá: Desarrollo Humano	Revisión: 4

NARRATIVA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
INICIO DE PROCESO		
1.2.1	Recepción de la denuncia	<p>RESPONSABLE: Bienestar empresarial (Be)</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Recibe y notifica al comité de ética las denuncias presentadas por colaboradores o cualquier empleado de Grupo Uumbal.</p>
1.2.2	Asignación de la investigación de la denuncia	<p>RESPONSABLE: Comité de Ética</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Con la base a la información recibida el comité de ética define quién será responsable de realizar la investigación correspondiente.</p>
1.2.3	Análisis de la investigación y resolución	<p>RESPONSABLE Comité de Ética/ Responsable de Investigación / Desarrollo Humano</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Una vez realizada la investigación, la responsable entrega un reporte de los hallazgos anexando las evidencias del caso; el área de Desarrollo Humano y/o Comité de Ética gestiona reunión para analizar la información y emitir la resolución del caso, basándose en lo establecido en el código de ética o legislación aplicable.</p>
1.2.4	Documentación del reporte y elaboración de informe final	<p>RESPONSABLE Comité de Ética (Representantes de accionistas) / Responsable de la Investigación / Be</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Una vez concluida la investigación se elabora el reporte para envío al comité de ética.</p>
1.2.5	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 el informe y comunica al Director General de Uumbal y áreas involucradas, la resolución a la denuncia.</p>

 UUMBAL	Extensión de la Confianza	
	Dirección: Desarrollo Humano	Código: GAU-DH-PRO-001
	Areá: Desarrollo Humano	Revisión: 4

1.2.6	Notificación de resolución final	RESPONSABLE Comité de ética y/o Desarrollo Humano
		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD El comité de ética o el área de Desarrollo Humano, notificarán al denunciante, cual es la decisión o acción final a su denuncia, con base en investigación y evidencias recabadas; en caso de determinar un plan de seguimiento, se calendariza para su monitoreo, de lo contrario se cierra el reporte.
FIN DEL PROCESO		

3 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
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 documentos y elimina el subproceso 1.2.
4	19/03/2025	Se actualiza el documento por cambios en la estructura de la extensión de confianza