

# **Procedimiento QUEJAS Y DENUNCIAS**

---

Aseprom, S.A. de C.V.

*Noviembre 2022*

**ASEPROM, S.A. DE C.V.**

Rodolfo Usigli 1205, Col. Héroes de Churubusco, CP 09090, Ciudad de México

Tel. 24 55 45 64 [www.aseprom.com](http://www.aseprom.com)

# Procedimiento (PR) Quejas y Denuncias

## Calidad

 Código del Documento.  
CAL\_PR\_02

 Revisión  
00

 Fecha de Revisión  
Nov. 2022

Página 1 de 8

### 1.- OBJETIVO.

Contar con los procedimientos que permitan reportar irregularidades a las partes interesadas (internas y externas) relacionadas con Aseprom, S.A. de C.V. (En adelante La Empresa) cualquier violación o incumplimiento a nuestras normas internas y externas y dar la atención para en su caso realizar las acciones preventivas o correctivas, correspondientes, manteniendo siempre un ambiente de respeto y trato digno.

### 2.- ALCANCE.

El presente manual es de observancia general y obligatoria para todas las partes interesadas que estén involucradas con La Empresa,

Cubre aspectos sobre:

Corrupción

Prácticas anticompetitivas

Diversidad,

Discriminación y Acoso

Algun incumplimiento a la normatividad interna-externa

Los presentes procedimientos serán y periódicamente por la Dirección General y la Dirección de Finanzas y Administración y se actualizarán con las modificaciones que se estime necesarias.

### 3.- DEFINICIONES / GLOSARIO.

Grupos de Interés: personas, grupos, colectivos u organizaciones que se ven afectadas, de forma directa o indirecta, por las actividades o decisiones de las organizaciones. Esta definición recoge no solo a personas y/o grupos internos a la organización, sino también externos a ella y con diferentes grados de implicación.

Grupos de interes internos: propietarios, gerentes, empleados

Grupos de interes externos: clientes, proveedores, acreedores, sociedad, gobierno.

Partes interesadas pertinentes: son personas u organizaciones que están en condiciones de influir en el sistema de gestión de La Empresa.

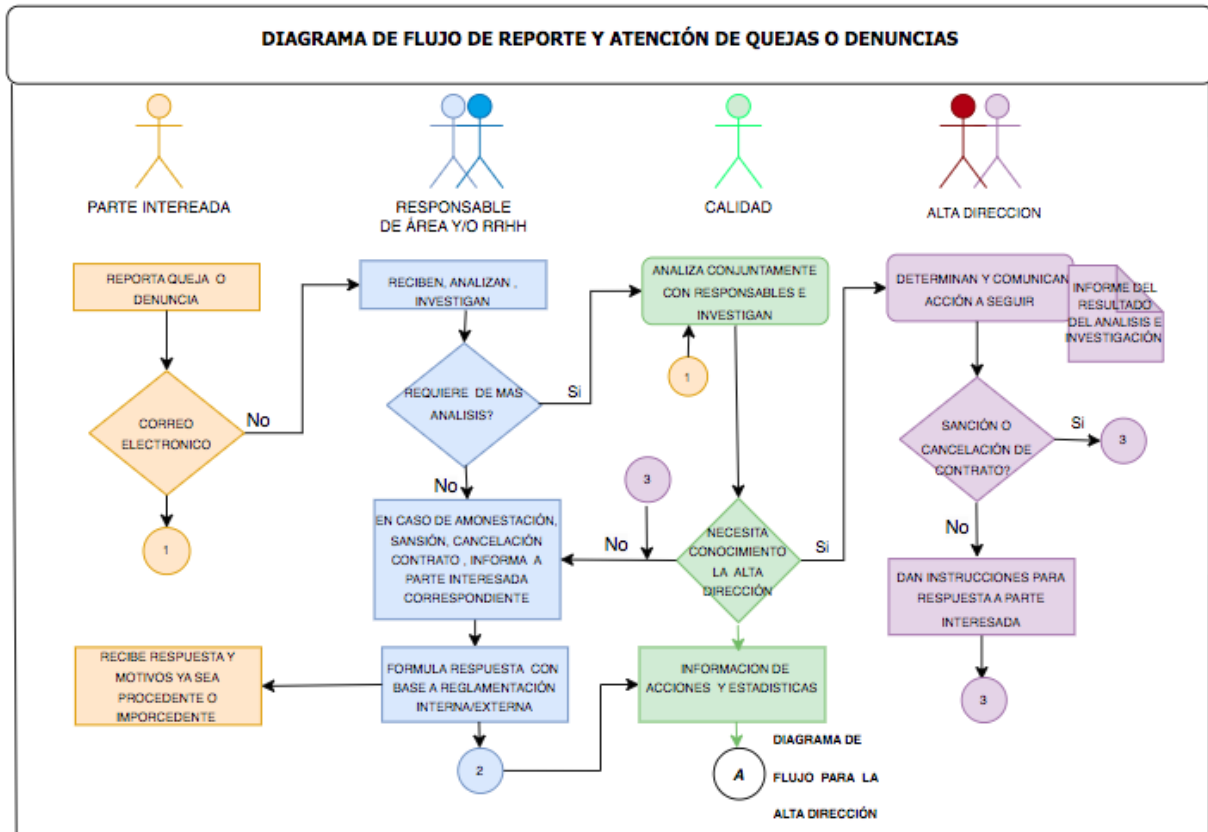
### 4.- DESARROLLO

LÍNEA DE DENUNCIAS	ATENCIÓN
<b>CLIENTES</b> correo <a href="mailto:quejasydenunciasclientes@aseprom.com">quejasydenunciasclientes@aseprom.com</a>	<b>DIRECTOR GENERAL</b>
<b>PARTES INTERESADAS INTERNAS/EXTERNAS</b> correo <a href="mailto:quejasydenuncias@aseprom.com">quejasydenuncias@aseprom.com</a>	Área de Calidad

### 5.-REFERENCIAS

RRHH	PO	0.01	Política Reclutamiento Selección y Contratación
FYA	RE	0.01	Código de Ética EMPLEADOS
FYA	RE	0.02	Código de Ética PROVEEDORES/SUBCONTRATISTAS
FYA	PO	0.02	Política Conflicto de Interés
FYA	PO	0.03	Política Diversidad e Inclusión
FYA	PO	0.04	Política Contra Discriminación y Acoso
FYA	PO	0.05	Política Anticorrupción

## 5.-DIAGRAMA DE FLUJO



### 5.-DIAGRAMA DE FLUJO

#### R E P O R T E Y A T E N C I Ó N D E Q U E J A S O D E N U N C I A S

Responsable	Actividad	Tiempo Estándar	Documentos de referencia (Política, Ley, Reglamento, Circular)
Parte Interesada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reporta queja o denuncia de incidentes sospechosos, anormales, turbios por medio de: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsable de área</li> <li>➤ Recursos Humanos</li> <li>➤ Calidad</li> </ul> <p>Correo electrónico CLIENTES: <a href="mailto:quejasydenunciasclientes@aseprom.com">quejasydenunciasclientes@aseprom.com</a> PARTES INTERESADAS INTERNAS/EXTERNAS: <a href="mailto:quejasydenuncias@aseprom.com">quejasydenuncias@aseprom.com</a></p> </li> <li>2. Si cuenta con evidencias proporcionarlas</li> <li>3. y en su caso participar con las investigaciones que puedan resultar. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Conociendo y entendiendo</b> los códigos y políticas enunciadas en el punto <b>5.- referencias</b></li> </ul> </li> </ol>		códigos y políticas enunciadas, ver en el punto <b>5.- referencias de este procedimiento</b>
Responsable de área y o RRHH/Calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Reciben la queja o denuncia, analizan, identifican y valoran, apoyándose en la normatividad interna y externa (fraude, acto ilícito, incumplimiento, corrupción, soborno) <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Requiere análisis adicional se apoya en la alta dirección pasa al <b>punto 7.</b></li> <li>➤ apoyo de la parte interesada que hizo la denuncia para precisar más información pasa al <b>punto 6</b></li> </ul> </li> <li>5. Procede la queja o denuncia <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La gravedad de la falta es una amonestación, se aplica a quien corresponda. <b>Pasa al punto 10</b></li> </ul> </li> </ol>		Queja o denuncia Códigos, políticas, leyes, reglamentos aplicables

## Procedimiento (PR) Quejas y Denuncias

### Calidad

Código del Documento.  
CAL\_PR\_02

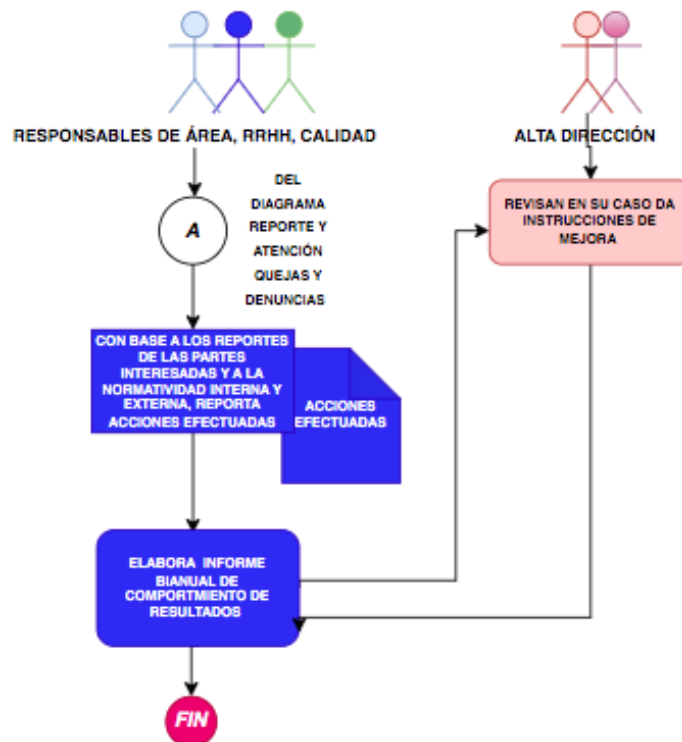
Revisión  
00

Fecha de Revisión  
Nov. 2022

Página 4 de 8

Responsable	Actividad	Tiempo Estándar	Documentos de referencia (Política, Ley, Reglamento, Circular)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se comunica a la Alta Dirección si la gravedad de la falta amerita:</li> <li>➤ rescisión del contrato</li> <li>➤ Incumplimiento con Clientes o Proveedores,</li> <li>➤ Incumplimiento con Leyes y reglamentos de autoridades gubernamentales pasa al <b>punto 7</b>.</li> </ul>		
Parte interesada	<p><b>6.</b> En su caso colabora con la investigación, protegiendo su integridad y libre de represalias, manteniendo su anonimato <b>pasa al punto 5</b></p>		Correos, evidencias, etc.
Alta Dirección	<p><b>7.</b> Analiza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ requiriere evidencias adicionales, instruye sea investigada tanto interna como externa.</li> <li>➤ Con los resultados comunica               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Improcedencia pasa <b>al punto 8</b></li> <li>➤ Procedencia, comunica lo procedente pasa <b>al punto 9</b></li> </ul> </li> </ul>		Evidencias Comunicación
Responsable de área y o RRHH/Calidad	<p><b>8.</b> Comunica a la parte interesada de la conclusión para al <b>punto 10</b></p> <p><b>9.</b> En su caso implementan o puntos de mejora y/o controles en las política y procedimientos afectados.</p>		Conclusión Puntos de mejora a a procedimientos y/o politcas afectadas
Responsable de área y o RRHH	<p><b>10.</b> Toma acciones correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cancelación contrato interno externo</li> <li>➤ Incumplimiento leyes y normatividad gubernamentales</li> </ul> <p>Pasa a diagrama <b>Reporte y atención de quejas o denuncias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Pasa al punto 10</b></li> </ul>		Cancelación contrato De acuerdo a la gravedad pasa a proceso correspondiente
Parte Interesada	<p><b>11.</b> Es informado de la conclusión del caso reportado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se compromete a guardar confidencialidad sobre la conclusión</li> </ul>		Recibe información de la conclusión del caso reportado

ACCIONES E INFORME DE DENUNCIAS Y QUEJAS POR EL PERIODO BIANUAL



## Procedimiento (PR) Quejas y Denuncias

### Calidad

Código del Documento.  
CAL\_PR\_02

Revisión  
00

Fecha de Revisión  
Nov. 2022

Página 6 de 8

### ACCIONES E INFORME DE DENUNCIAS Y QUEJAS POR EL PERIODO BIANUAL

Responsable	Actividad	Tiempo Estándar	Documentos de referencia (Política, Ley, Reglamento, Circular)
Responsable de área y o RRHH/Calidad	<p>1. Del punto 9.- del procedimiento de "Reporte queja o denuncia"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaboran reporte a la Alta dirección de las acciones efectuadas, siempre con base a la normatividad aplicable</li> </ul>		<p>Reportes de acciones evidencias</p> <p>códigos y políticas , leyes</p>
Alta Dirección	<p>2. Reciben informe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En su caso instruye sobre puntos de mejora</li> </ul> <p><b>FIN</b></p>		Informe Bianual

## Procedimiento (PR) Quejas, Denuncias

### Calidad

Código del Documento.  
CAL\_PR\_02

Revisión  
00

Fecha de Revisión  
Nov. 2022

Página 7 de 8

## 6.-REGISTROS

**Tabla de registros de Documentos.**

Código	Descripción	Responsable de Archivo	Tiempo de Retención	Lugar de Ubicación
*Código de formato	<b>Expedientes de quejas y/o denuncias (parte interesadas externas)</b>  <b>Expedientes del personal para empleados</b>	<b>RRHH, Analista administrativo de Almacén y Mensajería, Almacén/cuentas</b>	<b>5 años después de haber terminado la relación, contractual o comercial</b>	<b>En archivo electrónico y físico del lugar de trabajo</b>
	<b>Expediente de cliente</b>	<b>Asistente Dirección General</b>	<b>5 años después de haber terminado la relación comercial</b>	<b>En archivo electrónico y físico del lugar de trabajo</b>
	<b>Expediente de proveedor</b>	<b>Compras</b>	<b>5 años después de haber terminado la relación comercial</b>	<b>En archivo electrónico y físico del lugar de trabajo</b>
	<b>Informes y estadísticas</b>	<b>Calidad</b>	<b>Bianual</b>	<b>Archivo electrónico</b>

## 9.-TABLA DE APROBACIÓN Y CAMBIOS

Elaboró	Aprobó
María Isabel Hernández Santana Nombre y firma	Armando Hernández Doring  Rafael Benitez de la Garza Nombre y firma
Área: CAL	Áreas: DG, FYA



## Procedimiento (PR) Quejas, Denuncias

### Calidad

Código del Documento.  
CAL\_PR\_02

Revisión  
00

Fecha de Revisión  
Nov. 2022

Página 8 de 8

### Tabla de Cambios

Revisión 00: Documento inicial

## 10.- ANEXOS

Todo documento que sea necesario para realizar actividades de dicho Procedimiento (PR) (formatos, tablas, circulares, entre otros).

**Reporte de Quejas y denuncias (formato libre, ya sea por correo electrónico o reporte manual)**

**Informe Bianual de Quejas y Denuncias**