

# PROCEDIMIENTO DE CANAL DE DENUNCIAS

**RRHH-PRO-MX-001**

IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Documento controlado

**COPIA No.**

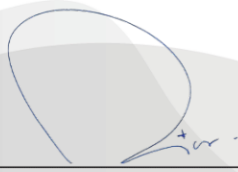
**DOCUMENTO ORIGINAL**



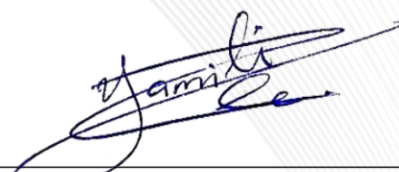
ELABORADO POR:

REVIZADO POR:

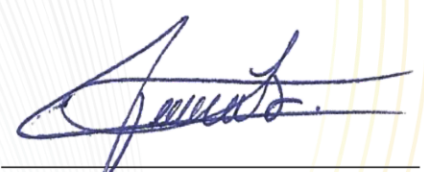
AUTORIZADO POR:



Miriam Odili Rios Zárate



Ing. Lanni Yamili Castillo Cruz



Ing. Jesús Antonio González Leal

En JJ Gole S.A. de C.V., queda prohibida la reproducción total o parcial de este documento, sin el previo aviso y expresa autorización de la compañía. Las copias que se expidan de este documento, son copias NO controladas y son responsabilidad de quien(es) las solicita y/o autoriza.

**ÍNDICE DE REVISIÓN**

Revisión	Fecha	Descripción de cambios	Revisado por
0	Agosto, 2024	Publicación del documento	Ing. Lanni Yamili Castillo Cruz
1	Enero, 2025	<p><b>Actualización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de caratula y diseño para contenido.</li> <li>- Actualización de legislación referenciada.</li> <li>- Actualización de Diagrama de flujo para quejas y denuncias (Fig. 1. Diagrama de flujo para quejas y denuncias, del numeral 9.1 Recepción y registros).</li> <li>- Reasignación de las responsabilidades a la Gerencia para este procedimiento (7.0 RESPONSABILIDADES; 7.1 De Gerencia general).</li> <li>- Integración del "Escrito libre" como canal de denuncia</li> <li>- Actualización de página Web</li> <li>- Actualización de los números telefónicos</li> </ul>	Ing. Lanni Yamili Castillo Cruz

## INDICE

	INTRODUCCIÓN	4
1.0	OBJETIVO	4
2.0	ALCANCE	4
3.0	DECLARACION DE PROPIEDAD	4
4.0	REFERENCIAS	4
5.0	ABREVIATURAS	4
6.0	DEFINICIONES	4
7.0	RESPONSABILIDADES	5
8.0	GENERALIDADES	6
9.0	DESARROLLO	6
9.1	Recepción y registro	6
9.2	Otros aspectos de la instrucción	9

## 1.0 OBJETIVO

Establecer un canal confiable y confidencial para que los colaboradores de JJ Gole S.A de C.V. y otras partes interesadas puedan reportar de manera segura cualquier irregularidad, comportamiento inadecuado o sugerencia constructivas, con el fin de promover un entorno de trabajo ético, transparente y de mejora continua.

## 2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y la Alta dirección de la Organización.

## 3.0 DECLARACION DE PROPIEDAD

El proceso de Aseguramiento de Calidad, mantiene la propiedad de este documento y es responsable de asegurar que lo descrito en el presente procedimiento sirva para mejorar el control documental de la Compañía.

## 4.0 REFERENCIAS

**ASC-PRO-MX-001** Elaboración de procedimientos e instructivos

**NORMA INTERNACIONAL ISO 9000: 2015** Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario

**CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS**

Art. 6, apartado A, fracciones I y II

Art. 16, párrafo segundo

**LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES**

De manera enunciativa mas no limitativa son aplicables los artículos 1,2 fracción II, 3 fracciones I, II, III, V, XII. XIII, XVI, 8, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 22, 23, 34 y demás relativos y aplicables de esta ley.

**REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES**

De manera enunciativa mas no limitativa son aplicables los artículos 1, 3, 4, 5 fracciones I y III, 6, 9 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 24, 25, 26, 31, 36, 40, 44, 45, 47, 48, 50 y los demás relativos y aplicables a este reglamento

**LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS**

De manera enunciativa mas no limitativa son aplicables los artículos 1, 2, 3, 12, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 25, 26, 27 y demás relativos y aplicables de esta ley.

**LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS PARA EL ESTADO DE HIDALGO**

De manera enunciativa mas no limitativa son aplicables los artículos 1, 2, 4, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17,18, 19, 20,21, 22, 23, 24, 25, 50 y demás relativos y aplicables de esta ley.

## 5.0 ABREVIATURAS

**PI:** Parte Interesadas

**AC:** Acción correctiva

**AP:** Acción preventiva

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

## 6.0 DEFINICIONES

### Línea de Denuncia

Canal establecido para que los empleados, contratistas, proveedores y otras partes interesadas reporten conductas inapropiadas, fraudes, incumplimientos normativos y cualquier otra irregularidad.

### Investigación

Proceso de examen y análisis detallado de las denuncias y sugerencias recibidas para determinar su veracidad y tomar acciones apropiadas.

### Acción correctiva

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir (**consultar 3.12.2 de la Norma internacional ISO 9000: 2015**).

### Acción preventiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable (**consultar 3.12.1 de la Norma internacional ISO 9000: 2015**).

## 7.0 RESPONSABILIDADES

### 7.1 De Gerencia general

Es responsable de verificar el cumplimiento de este procedimiento cuando se requiere y/o vela la revisión al menos 1 vez al año del presente.

### 7.2 De Aseguramiento de Calidad

Asegurar que todos los documentos y registros sean controlados de acuerdo a lo establecido en este procedimiento.

### 7.3 De Recursos Humanos

Además de proporcionar oportuna y eficientemente la atención y seguimiento oportuno, se describen algunas de las funciones que por deber tienen que cubrir:

- Difundir la existencia y finalidad del presente procedimiento entre todos los empleados y partes interesadas.
- Asegurarse de que todos los empleados, contratistas y proveedores conozcan los canales y procedimientos para realizar denuncias y sugerencias.
- Organizar y proporcionar capacitaciones periódicas sobre el uso adecuado de la Línea de Denuncia y Sugerencias.
- Instruir a los empleados sobre la importancia de la confidencialidad y el manejo adecuado de la información sensible.
- Recibir y registrar todas las denuncias y sugerencias presentadas a través de los canales establecidos.
- Asegurar la confidencialidad de los denunciantes y la información proporcionada.
- Evaluar y priorizar las denuncias y sugerencias recibidas para determinar el nivel de riesgo y la urgencia de la investigación.
- Implementar acciones correctivas y preventivas basadas en los hallazgos de las investigaciones
- Realizar seguimiento para asegurar que las acciones adoptadas sean efectivas.
- Informar a las partes relevantes sobre los resultados de las investigaciones y las medidas tomadas
- Proveer retroalimentación a los denunciantes, cuando sea posible, sobre el estado y resolución de sus reportes.

## 8.0 GENERALIDADES

Todas las denuncias y sugerencias serán tratadas con el más alto grado de confidencialidad para proteger la identidad del denunciante y la información proporcionada, queda prohibida cualquier tipo de represalia contra las personas que presenten denuncias o sugerencias de buena fe. Cualquier acto de represalia será objeto de sanciones disciplinarias. El proceso de gestión de denuncias y sugerencias será transparente, y se informará a las partes relevantes sobre el estado y los resultados de las investigaciones, en la medida en que sea posible. Todas las denuncias y sugerencias serán investigadas de manera imparcial y objetiva, sin sesgos ni prejuicios.

## 9.0 DESARROLLO

### 9.1 Recepción y registros

Será responsabilidad de la empresa JJGOLE, S.A DE C.V controlar, dar seguimiento y solución a las quejas y denuncias.

Las quejas y denuncias serán recibidas por el área de Recursos Humanos, área designada por la empresa como responsable del proceso de quejas y denuncia. (Véase, Fig. 1 Diagrama de flujo de para quejas y denuncias). La cual se compromete a mantener total confidencialidad de la información recibida. Las quejas y denuncias podrán ser realizadas de manera anónima.

El personal interno o externo que desee realizar algún tipo de queja o denuncia podrá realizarlo a través de los siguientes canales de recepción proporcionados por la empresa JJGOLE, S.A DE C.V:

- Buzón de quejas y denuncias
- Correo electrónico
- Página web de la empresa
- Vía telefónica
- Escrito libre

#### Buzón de quejas y denuncias

Toda aquella persona que desee realizar una queja o denuncia por este medio, solicitará el formato correspondiente (**ASC-FRM-MX-015 QUEJAS Y SUGERENCIAS**) al área de vigilancia la cual se encuentra en la entrada principal de JJGOLE, S.A DE C.V, el cual será llenado de acuerdo a lo solicitado, posteriormente este será depositado en el buzón destinado para su futura revisión y análisis.

#### Correo electrónico

Toda aquella persona que desee realizar una queja o denuncia por este medio, deberá enviar un correo electrónico a la dirección [inspección@jjgole.com](mailto:inspección@jjgole.com), indicando en el apartado de asunto la leyenda queja y/o denuncia según aplique, posteriormente en la parte del cuerpo del correo describirá la situación y/o acción a denunciar.

#### Página web de la empresa

Toda aquella persona que desee realizar una queja o denuncia por este medio, deberá ingresar a la página oficial de la empresa en la dirección web <https://jjgoleistemas.github.io/SITE/index.html>, seleccionando la opción de formulario de denuncia, donde se desplegará un formulario o el cual deberá llenarse en su totalidad para ser considerado.



## PROCEDIMIENTO DE CANAL DE DENUNCIA

Proceso

RECURSOS HUMANOS

Código

RRHH-PRO-MX-001

Fecha de revisión: Enero, 2025

Revisión No. 2

Versión de revisión ISO 9001 : 2015

### Vía telefónica

Toda aquella persona que desee realizar una queja o denuncia por este medio, deberá contactarse vía telefónica llamando a las líneas 778-738-0227, 773-115-0326 o 773-114-3226, al comunicarse a la línea telefónica, los reportes son canalizados inmediatamente al área responsable de atender las quejas y denuncias, la cual evaluará si la misma procede o no tiene los argumentos suficientes, en caso de proceder, se llevará a cabo la investigación correspondiente para atender dicha situación. Todas las denuncias realizadas en el teléfono son completamente confidenciales y están disponible de lunes a viernes de las 8:00 a 17:00 horas y sábados de 8:00 a 13:00 horas.

### Escrito libre

Aquella persona que desee presentar queja o sugerencia, la podrá formular mediante la presentación de un escrito libre el cual contendrá, fecha, persona a quien va dirigido tal escrito, narración de hechos que desee dar a conocer, nombre y firma de la persona que lo presenta, el área encargada de recepcionar deberá ser RRHH o en su caso el área de Aseguramiento de Calidad, y en caso de que así lo deseara la Dirección General para su conocimiento y debida integración de lo manifestado.

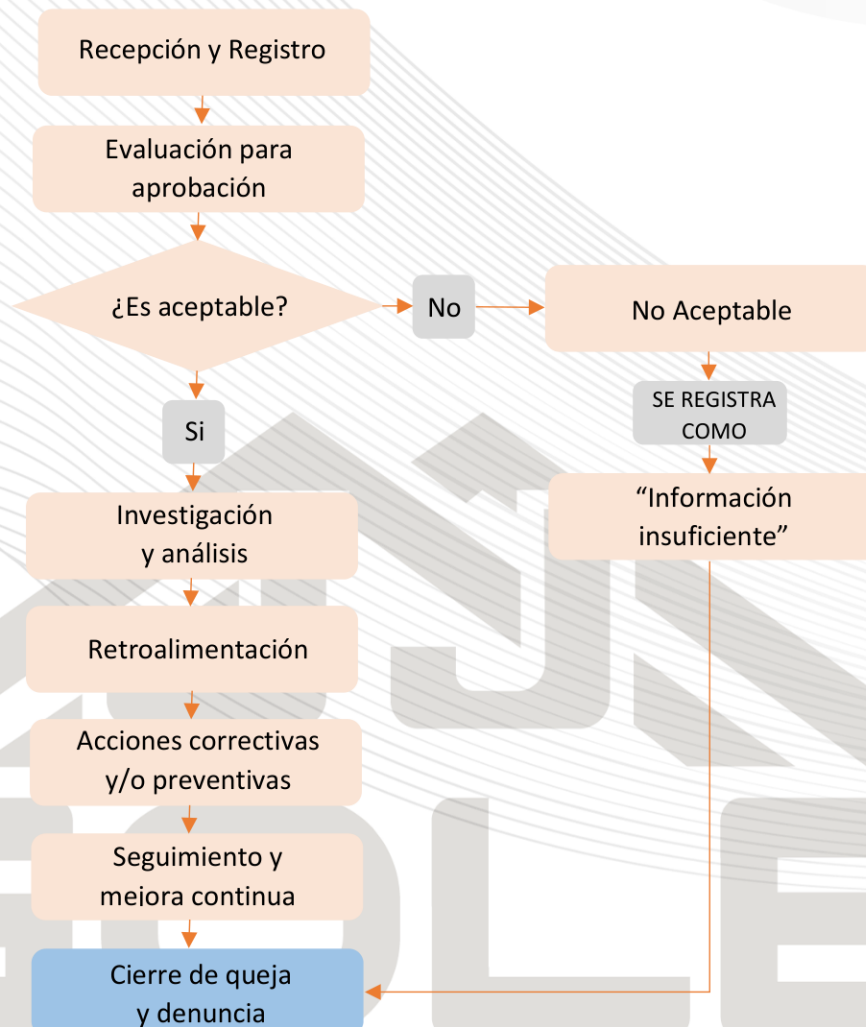
Derivado de lo anterior y previa lectura que se haga de la queja o sugerencia por los medios anteriormente mencionados o descritos, el área correspondiente determinará si constituye una falta administrativa, una queja, una sugerencia o que ponga en conocimiento hechos probablemente constitutivos de delito, se dará vista al Ministerio público de la adscripción para que tenga conocimiento de lo manifestado con el trabajador y se le proteja con base a la Ley de datos personales aplicable con independencia de que la autoridad ministerial decrete medidas de protección adicionales a la información que proporcione.

Posterior a la recepción de la queja y/o denuncia, será responsabilidad del área de factor humano calificarlas como ACEPTABLES O NO ACEPTABLES, designadas de tal manera por el responsable de atenderlas, el cual realizará un informe de conclusiones al respecto cuando sea necesario.

La tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias se realizará en la mayor brevedad posible, para dar respuesta a las mismas.

En caso de que el responsable decida que no existen elementos o medios de prueba suficientes, procederá a calificar la queja y/o denuncia como NO ACEPTABLE, dando por concluido el trámite y archivando el registro y atención de esta, clasificándola como información insuficiente.

En caso de que el responsable decida calificar la queja y/o denuncia como ACEPTABLE, esta pasará a la fase de investigación y análisis



(Fig. 1. Diagrama de flujo para quejas y denuncias)

### 9.1.1 Evaluación para aprobación

Será responsabilidad del área de Recursos Humanos recibir las quejas y denuncias para posteriormente realizar una evaluación preliminar de las mismas con el fin de verificar la coherencia y veracidad de estas.

No procederán a evaluación aquellas quejas y/o denuncias que hagan referencia a:

- Hechos que no se refieran a personas, procesos, áreas, o servicios relacionados y pertenecientes a la empresa JJ GOLE, S.A DE C.V
- Reclamos basados en suposiciones u opiniones personales sin algún tipo de incidente o información.
- Hechos que carezcan manifiestamente de fundamento lógico.
- Hechos que carezcan de verosimilitud.

Una vez realizado el análisis preliminar se decidirá por el responsable del área de Recursos Humanos, si se admite el reclamo o no, informando al denunciante, salvo que este sea anónimo.

### 9.1.2 Investigación y análisis

Esta fase abarca todas las circunstancias relacionadas con la queja o denuncia. Es importante reunir la mayor cantidad de evidencias y testimonios necesarios para dar resolución al suceso.

Las quejas y denuncias serán sometidas a una investigación a profundidad para encontrar y comprender la causa raíz de la misma. Dicho esto, se revisará si existen registros o antecedentes previos que aporten mayor información del caso, posteriormente se llevará a cabo un proceso de entrevistas y/o encuestas con personas cercanas al área y/o persona mencionada en la queja o denuncia, con la finalidad de recabar cualquier información y evidencia relevante.

La investigación de la queja y/o denuncia recabará la identificación de las personas o áreas involucradas en la misma, por lo tanto, el área de factor humano, deberá recolectar los datos que permitan la puntual identificación de la persona involucrada, tales como:

- Nombre
- Área de trabajo
- Cargo que desempeña

El objetivo es identificar las causas subyacentes que dieron origen a la queja o denuncia, para poder identificar patrones y tendencias, así como áreas de mejora para abordar de manera efectiva y evitar que ocurra nuevamente mediante acciones preventivas

### 9.1.3 Acciones preventivas y/o correctivas

En base en los resultados de la fase de retroalimentación, es responsabilidad del área de Recursos Humanos, la cual fue designada como responsable del proceso de quejas y denuncias por parte de la empresa JJ GOLE, S.A DE C.V, decidir y dar seguimiento a las acciones acordadas para dar solución a la queja en el menor tiempo posible y que esta no vuelva a suscitarse.

En base en los resultados de la fase de retroalimentación, es responsabilidad del área de Recursos Humanos, la cual fue designada como responsable del proceso de quejas y denuncias por parte de la empresa JJ GOLE, S.A DE C.V, decidir y dar seguimiento a las acciones acordadas para dar solución a la queja en el menor tiempo posible y que esta no vuelva a suscitarse.

## 9.2 Otros aspectos de la Instrucción

### 9.2.1 Protección para el denunciante

La empresa JJ GOLE, S.A DE C.V garantiza, con base en la LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES, REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES, LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS y/o la LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS PARA EL ESTADO DE HIDALGO, que el canal de denuncias es un medio seguro y garantiza que la identidad de sus

usuarios es confidencial y quienes lo utilicen de buena fe no sufran ninguna represalia. La identidad del emisor de la denuncia se trata, de igual forma, de manera confidencial por el destinatario, en caso de que no se realice un reporte anónimo.

Por lo tanto, no se comunica ni a la persona cuestionada ni a ningún superior. La documentación que se genere del reporte no puede, en ningún caso, ser utilizada para fines diferentes de los de la instrucción de la denuncia.

#### 9.2.2 Uso abusivo del instrumento

Queda por entendido que el uso del Canal de denuncia es empleado por el denunciante una vez que haya razonado la decisión de reportar la situación en cuestión que le incomode.

Ya que, la denuncia se llevará a investigación, y la conclusión conducirá a la determinación de un uso adecuado de este recurso o, por el contrario, un uso abusivo del presente instrumento, conllevará la aplicación de la sanción disciplinaria correspondiente de acuerdo con el régimen sancionador vigente.

#### 9.2.3 Régimen disciplinario

El incumplimiento al Código de ética **RRHH-COD-MX-001** o de cualquier régimen normativo, así como cualquier acto ilícito o delictivo podrá derivar en medidas disciplinarias según la legislación laboral aplicable.

Las sanciones dependerán de la gravedad del delito y demás circunstancias.

El área de Recursos Humanos en conjunto con la Gerencia General es el ente designado para evaluar si se ha producido una irregularidad, y Gerencia General es quien se responsabiliza de la decisión acerca de las sanciones que se impondrán, mientras que Recursos Humanos se encargará que las sanciones sean puestas en marcha contra el o los colaboradores en relación con los casos de incumplimiento al Código de Ética RRHH-COD-MX-001.

Además, si el Comité de irregularidades determina que la conducta de un colaborador puede inclinarse hacia un delito legal imputable, se deberá informar a las autoridades competentes correspondientes para que estas tomen las medidas legales convenientes a tal caso. Este acto deberá estar sustentado con las pruebas e/o indicios necesarios que puedan recopilarse.

La empresa **JJ GOLE, S.A DE C.V** sostiene el rechazo a cualquier ingreso o beneficio que pueda derivarse de la conducta de sus colaboradores o de terceros nocivo al Código ético, de conducta y/o Reglamento interno

#### 9.2.4 Mecanismos para prevenir conflictos de interés

Aunado al presente, se han convenido mecanismos de prevención de conflictos de interés los cuales se describen a continuación:

- Capacitación y concientización a los colaboradores para exponer las expectativas de su comportamiento con relación a los conflictos de interés. Las cuales deben llevarse a cabo desde la inducción a la Organización a todo el personal sin excepción alguna.
- Capacitación a los colaboradores sobre la existencia y vigilancia de cumplimiento del Código ético, de conducta y Reglamento interno, así como del uso del presente instrumento y las sanciones aplicables en caso de incumplimiento.
- Mantener un buen registro y seguimiento para conflictos de interés, con información precisa.



## PROCEDIMIENTO DE CANAL DE DENUNCIA

Proceso

RECURSOS HUMANOS

Código

RRHH-PRO-MX-001

Fecha de revisión: Enero, 2025

Revisión No. 2

Versión de revisión ISO 9001 : 2015

### 9.2.5 Sistema de Canales de denuncia

Las denuncias y manifestaciones por parte de los colaboradores o de terceros que tengan conocimiento de violaciones al Código de ética, pueden ser efectuadas de inmediato en la página de la empresa <https://jjgolesistemas.github.io/SITE/index.html>, mediante al correo electrónico institucional [inspeccion@jjgole.com](mailto:inspeccion@jjgole.com), empleando el buzón de quejas y/o sugerencias (ubicado en la entrada a las instalaciones) o a través de las líneas telefónicas 778-738-0227, 773-115-0326 o 773-114-3226.

El responsable de realizar la denuncia tendrá que proporcionar tanta información como sea posible, la cual es necesaria para iniciar una investigación.

Manténgase comprometido después de informar vuelva a consultar con frecuencia. Es posible que el investigador tenga preguntas que deban responderse para que la investigación continúe. Responda estas preguntas rápidamente para que la investigación pueda continuar.

