




# **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

**BC-PR-JU-GR-01**

CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN
BC-PR-JU-GR-01	7	09 de febrero de 2023

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS		
REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA DE REVISIÓN
4	Dinámica organizacional: Alineación de la estructura documental del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad para su integración al Sistema de Gestión Integral.	22 de mayo de 2019
5	Dinámica organizacional: Se describen las condiciones de trabajo en condiciones extraordinarias/Contingencia sanitaria. Acción Correctiva: Se implementa formalmente las condiciones de la modalidad del teletrabajo (home office) como forma temporal y fortuita o permanente de trabajo.	28 de abril de 2021
6	Objetivo institucional: Alineación de la Estructura Documental del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad a una estructura de alto nivel.  Revisión general: Recodificación con base a los lineamientos del procedimiento de control de documentos del SGI.	07 de marzo de 2022
7	Dinámica organizacional // Objetivo Institucional: Implementación y consolidación de la alineación de la estructura documental del Sistema de Gestión de RSE y Sustentabilidad a una norma de alto nivel.  Recodificación// cambio de política a procedimiento//modificación del nombre del documento.	09 de febrero de 2023

	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
ELABORÓ	Edgar Didier Aparicio Carbajal	Coordinador Jurídico	
REVISÓ	Diana Martínez Velasco	Director Jurídico	
APROBÓ	Jorge Armando Augusto Vitelli	Director General	

© La Estructura documental del Sistema de Gestión Integral es de carácter confidencial y propiedad de **Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V.** y no podrá ser copiado o reproducido parcial o totalmente sin previa autorización.

## 1.0 OBJETIVO

Proporcionar un canal de comunicación objetivo, efectivo y confiable entre colaboradores, directivos, proveedores, clientes, socios, comunidad y demás grupos de interés que participan directa o indirectamente con las actividades de **Bcysa Servicios Industriales, S.A. de C.V.**, para que manifiesten sugerencias, peticiones, satisfacciones, inconformidades, opiniones, quejas o cualquier otro comentario que necesiten externar para retroalimentación de la compañía, trabajo en áreas de oportunidad y hasta solución de conflictos o problemáticas que aquejen interna o externamente a la compañía.

## 2.0 ALCANCE

El procedimiento para la Atención, Seguimiento y Resolución de Quejas y Sugerencias es aplicable a toda queja o sugerencia presentada por los colaboradores de **Bcysa Servicios Industriales, S.A. de C.V.** tanto de Oficinas Centrales como en las Oficinas de Gestión de Proyectos (PMO) y demás frentes de trabajo así como, por aquellas presentadas por proveedores y clientes y demás grupos de interés.

## 3.0 RESPONSABILIDADES:

### 3.1 Dirección general y Presidencia de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad

- Proporcionar los recursos necesarios para el desarrollo, implementación y mejora del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad.
- Aprobar los documentos en materia de Ética Empresarial, como parte de la Estructura Documental del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad.

### 3.2 Representante de Ética Empresarial ante el Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad

- Establecer, documentar, difundir, implementar, actualizar y controlar el presente procedimiento.
- Apoyar a las áreas para lograr una eficaz implementación de los procedimientos emitidos en materia.

### 3.3 Coordinación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad.

- Promover la mejora continua de la eficacia de la estructura documental del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad.

### **3.4 Representante de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad de la Oficina de Proyectos / PMO.**

- Establecer un canal de comunicación dinámico y abierto con la coordinación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad con el propósito de asegurar la implementación del presente procedimiento.
- Promover la implementación del presente procedimiento en las Oficinas de Gestión de Proyectos.

### **3.5 Área Jurídica.**

- Dar seguimiento y atención a las quejas y sugerencias que puedan presentarse conforme a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

### **3.6 Área de Capital Humano**

- Brindar apoyo al Área Jurídica para dar seguimiento y atención a las quejas y sugerencias que puedan presentarse conforme a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

### **3.7 Comité de Ética y Legalidad**

- Coadyuvar con el Área Jurídica y el área de capital humano para el seguimiento y atención a las quejas y sugerencias que puedan presentarse conforme a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

### **3.8 Administrador de la estructura documental del SGI.**

- Asegurar que las revisiones actuales de la información documentada que integra la estructura documental del Sistema de Gestión Integral se encuentre disponible en la Bcysanet de Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V., y los puntos de uso.
- Revisar que la información documentada que integra la estructura documental del Sistema de Gestión Integral cumpla con los lineamientos establecidos en el “Procedimiento maestro para elaborar procedimientos” y el presente procedimiento para su disposición en Bcysanet.
- Notificar a las áreas de la oficina central, oficina de gestión de proyectos y frentes de trabajo la disposición de la información documentada dispuesta en la Bcysanet

### **3.9 Área de Tecnologías de la Información.**

- Asegurar, resguardar y proteger los documentos de la Estructura Documental del Sistema de Gestión Integral que se encuentra en medios electrónicos.
- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticación y todos los elementos que integran la seguridad informática.

### 3.10 Áreas que integran el Sistema de Gestión Integral.

- Apegarse a las disposiciones establecidas en el presente [procedimiento](#) con el propósito de garantizar la eficaz implementación de los documentos que integran la Estructura Documental del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad.

## 4.0 DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

### Agenda de Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)

Es una agenda a nivel mundial que comprende el periodo 2015-2030, para hacer frente a los desafíos sociales, ambientales y económicos a través del desarrollo sostenible.

### Bcysanet:

Sitio web desarrollado para compartir información relacionada a la organización de **Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V.**

### Centro Mexicano para la Filantropía A.C. (CEMEFI):

Es una asociación civil, encargada de promover y fomentar la participación filantrópica y socialmente responsable; de los ciudadanos, asociaciones civiles y las empresas, con el objetivo de contribuir a una sociedad más justa y equitativa.

### Centro de trabajo:

Todos aquellos lugares, tales como edificios, locales, instalaciones y áreas, en los que se realicen actividades de producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios, o en los que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo. (NOM-019-STPS-2011)

**Cliente:** Aquella persona natural o jurídica que realiza la transacción comercial denominada compra o que utiliza los servicios de un profesional o una empresa.

### Colaborador/ Empleado:

Persona que desempeña un cargo y/o trabajo dentro de la empresa, de acuerdo con sus habilidades, capacidades y/o conocimientos, y a cambio recibe un sueldo.

### Comité de Ética Empresarial:

Órgano colegiado, consultivo encargado de coadyuvar al tratamiento de denuncias interdisciplinar e independiente de deliberación racional, plural y crítica de los problemas o dilemas éticos y morales graves que se susciten dentro de Bcysa para garantizar la seguridad, certeza y confianza tanto de colaboradores, directivos, proveedores y clientes de que la actuación corporativa de Bcysa opera siempre con una cultura organizacional basada en valores y principios éticos.

**Denuncia, Queja o Sugerencia:**

Es cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción o recomendación con la conducta, o servicio entre los y de los colaboradores, de proveedores y clientes en general que requiere una respuesta.

**Derechos Humanos:**

Los Derechos Humanos son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política, tratados internacionales y las leyes.

**Desarrollo sostenible:**

Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

**Estructura Documental:**

En **Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V.** la estructura documental representa la clasificación y jerarquización de la información documentada del Sistema de Gestión Integral compuesta por el manual del Sistema de Gestión Integral, los procedimientos generales, los procedimientos específicos y los registros como medio para garantizar que la información documentada se encuentra mantenida y conservada.

**Estándares Laborales:**

Líneas directrices que informan algunas normas e inspiran directa e indirectamente una serie de soluciones, por lo que pueden servir para promover y encauzar la aprobación de nuevas normas, orientar la interpretación de las existentes y resolver casos no previstos.

**Ética Empresarial:**

Directriz que se encarga de generar relaciones más sólidas y transparentes entre **Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V.** y sus proveedores, clientes, accionistas y otros grupos de relación, lo cual permite la interpretación y solución de controversias de acuerdo a principios que guían la toma de decisiones, establece los valores y la conducta que debe asumir su personal y la forma en que se debe conducir el negocio.

**Medio ambiente:**

Entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones.

**Oficina Central:**

Centro de trabajo que concentra los procesos, actividades y funciones relevantes sobre la gestión de negocios de **Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V.**

La Oficina Central está representada por la estructura funcional.

**Pacto Mundial:**

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas, (Global Compact) es una iniciativa internacional que promueve lograr una economía más sustentable e influyente, a través de la implementación de diez principios universalmente aceptados en las áreas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

**PMO:**

Acrónimo del inglés Project Management Office u Oficina de Gestión de Proyectos en español, es una unidad de negocio dentro de la organización que se ocupa de centralizar y coordinar la dirección y/o gestión de los proyectos en los sitios de operación con el objetivo de generar valor a la empresa a través de la ejecución exitosa y eficaz.

La Oficina de Gestión de Proyectos esta representada por la estructura de proyecto, la cual está desarrollada con base al alcance y al propósito específico del proyecto.

**Política:**

Intenciones y dirección de una organización, como la expresa formalmente su alta dirección.

**Principio:**

Base fundamental para la toma de decisiones o para determinar un comportamiento.

**Proveedor:**

Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), para el desarrollo de la actividad preponderante de éstas.

**Queja**

Toda manifestación o noticia de una persona o grupo de personas que conlleve una inconformidad, fallo o experiencia negativa que represente una afectación -directa o indirecta- o acto de molestia en su perjuicio cometidos por algún colaborador, directivo, socio, accionista o incluso cualquier agente participe en cualquier proceso, servicio o actividad que tenga relación directa o indirecta con Bcysa.

**Responsabilidad Social Empresarial:**

Es el compromiso consciente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa en sus dimensiones: social, ambiental y económica, considerando las expectativas de sus grupos de

interés, buscando la generación sustentable de recursos, promoviendo valores, respetando a sus colaboradores, la comunidad y el medio ambiente, para la construcción del bien común.

**Sugerencia:**

Toda propuesta que se formule con el objeto promover el mejoramiento de los servicios y/o procedimientos de la organización, mediante la aportación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de los mismos.

**Sustentabilidad**

Capacidad para mantener la continuidad en el largo plazo del medio ambiente y de las actividades humanas en sus asuntos económicos, sociales, institucionales y ambientales.

**5.0 DESARROLLO:**

**5.1 Generalidades:**

El presente procedimiento está alineado a la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad de **Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V.**

Este procedimiento atiende a:

- a) El rubro de Calidad de Vida correspondiente al modelo de Responsabilidad Social Empresarial del Centro Mexicano para la Filantropía A.C. (CEMEFI).
- b) A los Ejes Temáticos de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, correspondientes al Pacto Mundial cubriendo el principio

Principio 10: Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

- c) Al fomento de la pertinencia e importancia de cómo se contribuye a los Objetivos del Desarrollo Sustentable:



**Objetivo 8 “Trabajo Decente y crecimiento económico”**

Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



- d) A las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social empresarial de la Guía de Responsabilidad Social Empresarial ISO 26000
  - o Materia fundamental: “Gobernanza de la Organización” y “Derechos Humanos”
    - Asunto: Resolución de reclamaciones.

El presente procedimiento:

- a) Está comprendido dentro de la Estructura Documental del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad como parte de Sistema Gestión Integral.

## 5.2 Desarrollo del Procedimiento del Sistema de Buzón de Quejas y Sugerencias:

Para mantener un ambiente sano -no sólo laboral, sino también de negocios- y contribuir a un mayor rendimiento de los colaboradores en una empresa y a una mejor consolidación en las relaciones de ésta con sus agentes de interés (proveedores y clientes), la comunicación efectiva es un elemento imprescindible por la utilidad y el impacto que reviste. Y para generar ese canal de conexión y retroalimentación, una de las herramientas más eficientes y prácticas es el establecer un “*Procedimiento para la Atención, Seguimiento y Resolución de Quejas y Sugerencias*”, herramienta con la que se sustenta el presente proceso.

Así, el objetivo del presente procedimiento, es darle voz, no solamente a los colaboradores, sino a todos los individuos que sostengan una relación con **Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V.** o formen parte de sus grupos de interés, para que externen sus quejas, disgustos, peticiones, comentarios o satisfacciones con respecto a cualquier situación, circunstancia o persona que, en su caso, propicie dicha inconformidad; conocer las debilidades o áreas de oportunidad de la compañía y poder establecer la forma en que deberán ser atendidas, evaluadas, administradas y resueltas las quejas o sugerencias de todos los elementos que coadyuvan a la operación de **Bcysa Servicios Industriales, S.A. de C.V.** y que ésta siga siendo una empresa distintiva en la calidad de sus servicios.

Para ello, **Bcysa Servicios Industriales, S.A. de C.V.**, ha implementado el presente procedimiento para poder brindar atención, seguimiento y resolución a las quejas o sugerencias que permita a sus colaboradores, así como a sus proveedores, clientes y grupos de interés en general, presentar sus quejas o sugerencias con el fin de impulsar acciones de mejoramiento.

El Procedimiento para la Atención, Seguimiento y Resolución de Quejas y Sugerencias será, por tanto, también una vía de consulta, petición, apelación, propuesta o comunicación interna como

externa, para cualquier tipo de situación, infracción o falta a cualquier dispositivo normativo que rija la actividad de Bcysa: “*Reglamento Interno de Trabajo*”, código: BC-RG-JU-GR-01; “*Código de Ética*”, código BC-CD-JU-GR-01; “*Código de conducta*”, código BC-CD-JU-GR-02, cualquiera de las políticas de Bcysa y los ordenamientos legales vigentes aplicables.

Dicho procedimiento operará de la siguiente manera:

- I. Será instalado un buzón -que servirá como depósito para las quejas o sugerencias-, en un lugar visible y de fácil acceso tanto en la Oficina Central como en las Oficinas de Gestión de Proyectos y junto al mismo se encontrarán los formatos para el “*Levantamiento de quejas y sugerencias de colaboradores*” con código BC-FO-JU-GR-01 y los formatos para el “*Levantamiento de quejas y sugerencias de grupos de interés externos*” con código BC-FO-JU-GR-02 para que cualquier persona que tenga relación directa o indirecta, interna o externa con Bcysa pueda comunicar lo que crea conveniente conforme a este procedimiento. Es decir, manifestar una queja o sugerencia con respecto a alguna actividad, proceso, trato o persona, siempre con el respeto debido y de forma clara, breve y concisa.
- II. Dicho buzón será abierto los días lunes de cada dos semanas por un representante del área Jurídica de **Bcysa, Servicios Industriales, S.A. de C.V.**, quién tendrá en custodia la llave del mismo.
- III. Los formatos encontrados serán registrados en un cuaderno denominado “Registro de Quejas o Sugerencias”; dichos registros serán anotados de manera cronológica. El contenido de los formatos será evaluado por el área Jurídica y por el área de Capital Humano preponderantemente. Aquéllos casos en los que se expongan situaciones que por su complejidad o naturaleza sean quejas graves y que puedan constituir una conducta ilícita o sea de tratamiento delicado, será evaluada, preferentemente por el Comité de Ética Empresarial y Legalidad. El Comité estará integrado preferentemente por una persona de mínimo tres áreas diferentes que conforman la estructura de Bcysa y será designada por mayoría de votos de los que integran el área correspondiente. El cargo en el Comité será de un año.
- IV. El área Jurídica en conjunción con el área de Capital Humano o, en su caso, el Comité de Ética Empresarial y Legalidad serán los responsables de la atención, clasificación, canalización, seguimiento y, en su caso, solucionar o emitir una resolución de las quejas o sugerencias. Podrán llevar a cabo dicha función, si así lo consideran pertinente, con el apoyo del directivo del área de donde sea el quejoso o el infractor o que pueda tener o tenga relación alguna o que la involucre de forma directa o indirecta en el tema en cuestión, en su caso.
- V. El área Jurídica y el área de Capital Humano conjuntamente o, en su caso, éstas dos junto con el Comité de Ética Empresarial y Legalidad serán quienes deliberen y clasifiquen, -por

mayoría de votos o por unanimidad en el caso del Comité de Ética Empresarial y Legalidad, la categoría o el grado de las quejas o sugerencias, así como su desechamiento si fuere el caso. Cuando se de vista y se actúe con el Comité de Ética Empresarial y Legalidad y se presente un caso de empate tendrá voto de calidad el Directivo del área Jurídica.

VI. Los lineamientos para la clasificación, atención, seguimiento y resolución de las quejas será el siguiente:

- a) Existirán tres categorías de quejas o inconformidades: a) Leve, b) Moderada y c) Grave.
- b) La queja leve corresponde a acciones u omisiones que sean de posible e inmediata atención y sin necesidad de participación del Comité de Ética Empresarial y cumplimiento legal, si no sólo acción del área Jurídica y de Capital Humano, en su caso.
- c) La moderada corresponde a acciones u omisiones que no sean de inmediata atención, que deben ser clasificadas, analizadas, atendidas y resueltas por el área Jurídica y de Capital Humano y sólo en casos excepcionales podrán ser resueltas con apoyo del Comité de Ética Empresarial y cumplimiento legal. De igual forma, para la resolución de algunas quejas de esta categoría se podrá dar aviso, en su caso, para coadyuvar en su solución y atención a la cabeza o directivo del área a la que pertenezca el infractor o el quejoso, y que pueda dar pie a una falta administrativa.
- d) La grave (que será considerada ya como denuncia para efectos de su trato, seguimiento y sanción, en su caso) consistirá en aquella acción u omisión que no sea de posible e inmediata solución y que pueda constituir, además en: a) una causal de rescisión del contrato laboral del infractor, b) un hecho ilícito, c) la comisión de un delito o d) la concurrencia de más de una de las anteriores. La atención, análisis y resolución de este tipo de quejas corresponde al área de Jurídico y Capital Humano con apoyo del Comité, de Ética Empresarial y cumplimiento legal quienes deberán informar y presentar, a la alta Dirección la queja grave y, dependiendo de la trascendencia o importancia de la misma, así como de la posible solución, sanción y, en su caso, reparación, se resolverá lo conducente apelando siempre a la mejor práctica ética y el respeto a los derechos humanos.
- e) En aquellos casos en que los infractores de una queja grave sean los directivos o representantes del área Jurídica, del área de Capital Humano o incluso representantes del Comité de Ética Empresarial y Cumplimiento Legal se deberá informar y presentar directamente a la alta Dirección la queja para resolver en conjunto lo conducente.

VII. La sugerencia, por su parte, consistirá en cualquier recomendación o proposición con intención a mejorar en alguna actividad o proceso operacional, comercial, laboral o de cualquier

otra índole tanto interna como externa. En este caso el área Jurídica y el área de Capital Humano o el Comité de Ética Empresarial y Legalidad evaluará la sugerencia y, cuando proceda, la remitirá al área correspondiente para su atención y seguimiento.

- VIII. La queja o sugerencia que requiera de alguna aclaración por ser ambigua u oscura, será notificada al interesado en un plazo de cinco días hábiles después de la fecha de recibida para que la aclare o corrija con la finalidad de darle un mejor seguimiento. Lo anterior será aplicable, sólo en aquellos casos en que la queja no sea anónima.
- IX. El área Jurídica y el área de Capital Humano o el Comité de Ética Empresarial y Legalidad podrán desechar las quejas o sugerencias que, por unanimidad -en el caso del Comité Ética Empresarial y Legalidad-, consideren que son irrelevantes. Así mismo, desechará aquellas que a pesar de haber requerido al interesado para que corrigiera, aclarara o aumentara su queja o sugerencia en un plazo de cinco días, no hizo lo conducente. Las quejas o sugerencias que se desechen, de igual forma, deberán constar en el “Registro de Quejas o Sugerencias” para fines estadísticos y de seguimiento”.
- X. Podrán ser desechadas también aquellas quejas o sugerencias que se presenten de manera irrespetuosa y de lo cual se deberá dejar su respectiva constancia en el “Registro de Quejas o Sugerencias” para fines estadísticos y de seguimiento”.
- XI. Los interesados podrán hacer también quejas anónimas, con la salvedad de que, si éstas fueran ambiguas u oscuras, serán desechas de plano por no poder notificarle que la amplíe o aclare.
- XII. Las quejas o sugerencias deberán resolverse dentro de los 10 días naturales siguientes a la fecha de su recepción. Cuando no se pueda resolver la queja o sugerencia dentro del plazo establecido, se le notificará al interesado los motivos de su retraso y se señalará una fecha para su resolución misma que no podrá superar otros 10 días naturales, a menos que, debido a su naturaleza y complejidad, no pueda resolverse en dicho plazo.
- XIII. Las quejas o sugerencias anónimas se clasificarán, atenderán, seguirán y resolverán exactamente igual a aquellas con remitente conocido, es decir, se sujetarán al mismo procedimiento descrito con anterioridad siempre que su naturaleza lo permita dentro de la medida de lo posible.
- XIV. En aquellos casos en los que se promuevan mejoras en nuestra organización y, una vez presentadas, discutidas y aprobadas por el Director General de **Bcysa Servicios Industriales, S.A. de C.V.**, se comunicarán a todo el personal a través de la Bcysanet, o bien, serán publicadas en lugar visible para conocimiento del público en general.

### Atención de quejas y sugerencias de forma externa

Además de los buzones físicos y señalamientos que se colocarán en lugares visibles y estratégicos en los centros de trabajo descritos anteriormente para que cualquier persona, interna como externa, pueda usar este canal de comunicación, se podrá enviar una queja o sugerencia al correo [juridico@bcysa.com.mx](mailto:juridico@bcysa.com.mx), para que cualquier persona pueda emplear este canal de comunicación de forma más accesible y externar su queja, inconformidad, comentario satisfacción o sugerencia.

Las quejas o sugerencias presentadas bajo esta modalidad serán atendidas exactamente bajo el mismo proceso y términos que se describe en el apartado inmediato anterior.

La forma de difusión de esta herramienta para el conocimiento de todos los grupos de interés será a través de la página web de la compañía, de los correos institucionales, de sus redes sociales (Linked In y Facebook) y de anuncios o publicidad que serán colocados en las instalaciones de la misma.

### 6.0 REFERENCIAS:

Código	Descripción
BC-PR-QI-GI-02	Procedimiento para el control de documentos del Sistema de Gestión Integral
BC-PR-QI-GI-01	Procedimiento maestro para elaborar procedimientos
BC-RG-JU-GR-01	Reglamento Interno de Trabajo
BC-CD-JU-GR-01	Código de Ética
BC-CD-JU-GR-02	Código de Conducta

### 7.0 FORMATOS PARA EL REGISTRO

Código	Descripción
BC-FO-JU-GR-01	Levantamiento de quejas y sugerencias de colaboradores
BC-FO-JU-GR-02	Levantamiento de quejas y sugerencias de grupos de interés externos

### 8.0 ANEXOS

Anexo	Descripción
A	Levantamiento de quejas y sugerencias de colaboradores, Código BC-FO-JU-GR-01

## SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

B	Levantamiento de quejas y sugerencias de grupos de interés externos, Código BC-FO-JU-GR-02
---	---

## 9.0 DISTRIBUCIÓN

La presente procedimiento se distribuye de forma controlada a todos las áreas y procesos que integran el Sistema de Gestión Integral de acuerdo a los lineamientos establecidos en el “Procedimiento para el control de documentos del Sistema de Gestión Integral”, Código BC-PR-QI-GI-02-1.

**Anexo A**  
**Levantamiento de quejas y**  
**sugerencias de colaboradores,**  
**Código BC-FO-JU-GR-01**

## **Anexo B**

**Levantamiento de quejas y  
sugerencias de grupos de interés externos,  
Código BC-FO-JU-GR-02**