

1. ALCANCE

En el Grupo Alze nos ocupamos de atender cualquier queja, denuncia y sugerencia, con el fin de promover la mejora continua y una sana convivencia. Esta política se aplica para todas las unidades de negocio que integran el grupo.

2. POLÍTICA

1. Las quejas o sugerencias podrán hacerse de manera personalizada o de manera anónima.
2. Se colocará un buzón en todas las unidades negocio del Grupo y se difundirá y promoverá su uso como un medio de comunicación seguro y efectivo.
3. Recursos Humanos se asegurará de colocar formatos para uso del buzón.
4. Se cuidará y respetará la confidencialidad de los usuarios.
5. Ningún miembro del Grupo podrá tomar represalias, ni se permitirá que alguna persona o grupo de personas tome o intente tomar represalias directa o indirectamente, contra quien realice una denuncia.
6. El Departamento de Recursos Humanos será el responsable de turnar toda queja, denuncia y sugerencia a las áreas correspondientes; así como tomar las medidas correctivas necesarias.
7. Todo usuario puede utilizar este medio para denunciar maltrato, acoso, o cualquier tipo de violencia física o psicológica de la cual se sienta objeto.
8. Las sugerencias de mejora se turnarán a las áreas correspondientes involucrando al área de calidad para analizar la viabilidad de su inclusión.
9. Recursos Humanos informará a la Dirección sobre cierre de las denuncias, quejas y sugerencias. Esta información se tomará como base para el reporte de KPI'S, así como del programa de mejora de clima laboral.

Elaboró: <p style="text-align: center;">Xochitl Flores de la Rosa Gerente de Recursos Humanos</p>	Autorizó: <p style="text-align: center;">Luis Escalera Director General</p>
Firma:	Firma: