

Política

Información General

1. Objetivo

Establecer un mecanismo confiable y accesible para que los empleados y partes interesadas presenten denuncias sobre conductas indebidas, no éticas o ilegales dentro de la empresa. A través de este buzón, buscamos:

- Promover la Honestidad y la Integridad
- Identificar y Abordar Conductas Inapropiadas
- Mejorar la Transparencia y la Responsabilidad
- Proteger la Reputación de la Empresa
- Cumplir con las Normativas y Estándares

2. Alcance

2.1. Este documento es de observancia obligatoria para todos los colaboradores y cualquier parte interesada que tenga relación con ALFA y sus Unidades de Negocio.

3. Responsabilidades

3.1. Auditoría Interna ALFA

Auditoría Interna Alfa encargada de gestionar el buzón de transparencia tiene una serie de responsabilidades clave para asegurar que el proceso sea efectivo y que las denuncias anónimas se manejen de manera adecuada:

- Garantizar la recepción continua de denuncias, clasificarlas y canalizarlas para su atención, asegurando la confidencialidad de la información.
- Establecer un sistema seguro y confidencial para la presentación de denuncias y supervisar el correcto funcionamiento.
- Establecer los procesos y controles necesarios para asegurar un funcionamiento transparente, seguro y confiable.
- Analizar y plantear mejoras en los procesos, infraestructura, lineamientos e informes de Buzón de Transparencia.
- Capacitar al personal responsable de las investigaciones en el uso de los sistemas de Buzón de Transparencia
- Proporcionar el material físico o digital para la difusión de Buzón de Transparencia y supervisar la implementación de las campañas en las unidades de negocio.

- Establecer un proceso de comunicación para mantener a la alta dirección y otros departamentos informados sobre el estado de las investigaciones, cuando se considere necesario.
- Preparar informes estadísticos sobre el volumen y la naturaleza de las denuncias recibidas e informar a los Comités de Auditoría competentes.
- Verificar que todas las actividades relacionadas con el Buzón de Transparencia cumplan con las leyes y regulaciones aplicables.

3.2. Auditoría de los negocios

- Realizar una evaluación de cada denuncia para obtener un entendimiento, determinar su gravedad y definir su proceso de atención.
- Atender directamente o canalizar con la instancia competente las denuncias recibidas, así como supervisar que el proceso de investigación se lleve de manera confidencial, objetiva, documentada y con la debida diligencia.
- Proponer y presentar ante el Comité de Buzón de Transparencia el cierre de las denuncias.
- Dar seguimiento a los planes de acción implementados por las unidades de negocio como respuesta a las denuncias atendidas.

3.3. Investigador

- Analizar e investigar las denuncias que le fueron asignadas, garantizando la confidencial, objetividad y debida diligencia.
- Documentar las actividades de investigación en el sistema de Buzón de Transparencia.
- Reportar avances y conclusión de investigaciones.

3.4. Colaboradores

- Reportar cualquier situación que se tenga la sospecha sobre posibles conductas indebidas, no éticas, ilegales o vayan en contra de las políticas y valores de ALFA y sus Unidades de Negocio.
- Si deciden utilizar el Buzón de Transparencia, deben hacerlo de manera responsable y honesta, evitando denuncias malintencionadas o difamatorias.

- Respetar la confidencialidad de las denuncias y abstenerse de intentar descubrir la identidad de un denunciante anónimo.
- No tomar represalias contra colegas que presenten denuncias de buena fe.

3.5. Capital Humano de los negocios / Comunicación Interna de los negocios

- Difundir entre el personal el Buzón de Transparencia.
- Suministrar al área de Auditoría Interna Alfa, un plan de trabajo para la difusión del Buzón de Transparencia, así como la evidencia de su implementación.
- Apoyar en la actualización de información sobre Buzón de Transparencia y sus medios de contacto, en los medios de difusión de sus empresas, como páginas WEB en internet e intranet.

3.6. Comité de Buzón de Transparencia

- Evaluar el proceso de investigación, conclusiones y planes de acción de las denuncias.
- Aprobar o rechazar el cierre de las denuncias.

Lineamientos y Procedimientos

1. Definiciones

1.2. Buzón de Transparencia

- Mecanismo institucional para reportar cualquier situación que se considere indebida, no ética, ilegal o no cumpla con los valores y las políticas de ALFA y sus Unidades de Negocio, el cual está a disposición de sus colaboradores, clientes, proveedores y cualquier tercero con los que se tenga alguna relación en el desarrollo de sus operaciones.

1.3. Mensaje

- Información recibida a través de los diferentes medios disponibles de Buzón de Transparencia, la cual no ha sido clasificada y queda registrada dentro de los sistemas.

1.4. Denuncia

- Mensaje clasificado, el cual contiene elementos que indican la necesidad de ser atendido a través de un proceso de investigación, emitir una conclusión y posiblemente tomar acciones.

1.5. Comité de Buzón de Transparencia

- Comité integrado por al menos tres personas, conformado por ejecutivos de Auditoría Interna y otras áreas según se considere apropiado.

2. Lineamientos

2.1. Servicio

- Los principales medios de recepción del Buzón de Transparencia deberán estar disponible las 24 horas del día, todos los días del año.
- El área de Auditoría Interna ALFA deberá implementar un programa para verificar el correcto funcionamiento de los medios y sistemas del Buzón de Transparencia; así como proporcionar las plataformas tecnológicas para la recepción, clasificación, seguimiento, documentación y cierre de los mensajes y denuncias recibidas a través del Buzón de Transparencia.

2.2. Confidencialidad, anonimato y no represalias

- Se deberá mantener en todo momento la confidencialidad de la información y el anonimato del denunciante, aún y cuando se pueda inferir la identidad de este. En caso de que el denunciante haya dado su consentimiento a compartir sus datos, se deberán de tomar las medidas necesarias para no revelar la identidad del denunciante más allá de lo necesario.
- No se deberán realizar amenazas, ni tomar represalias contra el denunciante y/o quien colabore en las investigaciones de una denuncia. Cualquier persona que intente o cometa actos de amenaza o represalia, será sujeta a acciones disciplinarias que pueden llegar hasta la terminación de la relación laboral.
- Toda persona que haga reportes con información deliberadamente falsa o engañosa podrá ser sujeta a acciones disciplinarias.

2.3. Elaboración de reporte

- Los colaboradores y cualquier parte interesada que tenga relación con ALFA y sus Unidades de Negocio deberán reportar cualquier situación que consideren no cumpla con los niveles de transparencia, confianza y seguridad que las empresas requieren. Algunos ejemplos (de manera enunciativa más no limitativa):
 - Incumplimiento del Código de Conducta o Ética, o de cualquier otra política de ALFA y sus Unidades de Negocio.
 - Acoso laboral o discriminación.
 - Comportamiento no ético en el lugar de trabajo.
 - Incumplimiento de leyes y regulaciones.
 - Peligro para la salud, la seguridad o el bienestar de los colaboradores y/o del público en general.
 - Falsificación o alteración de documentos.
 - Búsqueda de beneficios personales en contra de los intereses de la empresa, en violación a la Política de Conflicto de Interés.
 - Destruir, alterar, mutilar, ocultar, encubrir o falsificar cualquier registro que pueda estar relacionado con un procedimiento oficial, en desapego de leyes o regulaciones.
 - Autorizar la recepción de bienes no recibidos o servicios no prestados.
 - Pagar por servicios o bienes no prestados o entregados.
 - Robo de productos o artículos de la empresa.
 - Uso de activos de ALFA y sus Unidades de Negocio para beneficio personal.
 - Cualquier otra conducta o actividad que pueda poner en peligro la reputación, los activos o la integridad de la empresa.
- Se podrá hacer cualquier reporte tan pronto se tenga conocimiento o se tenga la sospecha razonable de alguna situación. Si por algún motivo no es posible reportar inmediatamente, se podrá hacerlo sin importar el tiempo que haya transcurrido.
- Los reportes deberán hacerse a través los canales oficiales de Buzón de Transparencia: correo electrónico, sitio web de ALFA y sus Unidades de Negocio, números telefónicos 1800 locales por país sin costo y WhatsApp.

buzon@alfa.com.mx

<https://www.alfa.com.mx/buzon.html>

- Proporcionar el nombre o información de contacto es opcional, pero es importante que el reporte sea lo más completo, claro y preciso posible, para poder atender la denuncia de forma adecuada.

- Las situaciones que hayan sido reportadas a medios alternos al Buzón de Transparencia, por ejemplo: buzones de quejas, relacionadas a faltas al código de ética, conflicto de interés, robo, fraude, corrupción, discriminación, malos tratos, acoso de cualquier índole y trabajo infantil, deberán ser comunicadas por el responsable de dichos medios al Buzón de Transparencia, una vez que se haya hecho el reporte para su seguimiento.

2.4. Investigación

- Se deberá clasificar la totalidad de los mensajes recibidos a través de los diferentes medios de Buzón de Transparencia, siguiendo procesos y criterios previamente establecidos.
- Se deberá asegurar la atención de todas las denuncias recibidas, dando seguimiento hasta su conclusión.
- Las investigaciones deberán de llevarse a cabo de manera confidencial, objetiva, documentada, oportuna y con la debida diligencia, buscando siempre el apego estricto a los valores de ALFA y sus Unidades de Negocio, así como a las leyes y regulaciones de los países en las que operan.
- Las áreas de auditoría interna, dependiendo de la naturaleza de las denuncias e involucrados, podrán delegar la atención a las áreas responsables en las unidades de negocio. Todas las actividades de investigación serán sujetas de seguimiento por parte de las áreas de auditoría interna.
- La conclusión, así como las acciones correctivas resultantes en caso de que apliquen, serán evaluadas por el Comité de Buzón de Transparencia y las áreas de auditoría darán el seguimiento correspondiente.

2.5. Difusión

- Las unidades de negocio deberán de promover periódicamente el Buzón de Transparencia y sus medios de contacto, entre su personal, clientes y proveedores.
- La difusión de Buzón de Transparencia deberá incluirse desde los programas de inducción al personal de nuevo ingreso, programas y campañas de capacitación, utilizando medios físicos y electrónicos según convenga. El área de auditoría interna ALFA podrá sugerir las ubicaciones y temporalidad en donde se promueva el Buzón de

Transparencia, por ejemplo, sitios Web, Intranets, correo electrónico, firmas de correo electrónico, documentos de negocio, posters, etc.

2.6. Informes

- El área de Auditoría Interna proporcionará los informes necesarios a las empresas, que permitan dar seguimiento a la atención de las denuncias y para el análisis y toma de decisiones.
- El área de auditoría ALFA podrá compartir información estadística de Buzón de Transparencia, previo acuerdo con las áreas de auditoría de los negocios. En ningún momento se proporcionarán datos personales ni detalles de las investigaciones a personal ajeno a las mismas.
- La entrega de información relacionada a algún reporte de Buzón de Transparencia a una autoridad gubernamental será como consecuencia de un mandamiento judicial escrito y deberá hacerse a través de los medios y formas que el área jurídica establezca.

Autorizaciones

Nombre	Puesto	Fecha Autorización
Marcelo Carrillo Martínez	Director Auditoría Interna	8 febrero 2024
Eduardo Alberto Escalante Castillo	Director Finanzas, Capital Humano y Servicios	8 febrero 2024
Álvaro Fernández Garza	Director General Alfa	9 febrero 2024