



“Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos por Violaciones a los Derechos Humanos, Leyes Locales, Nacionales o Internacionales.”

Área a la que pertenece el documento: Dirección General

Fecha de elaboración inicial:
29 de Mayo de 2025

Fecha de cambio documental:
08 de Noviembre 2025

Fecha de próxima Rev.:
08 de Noviembre 2027

Clave: PC-LE-AQR-03


Revisión: 01

Pág. 1 de 6

“Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos por Violaciones a los Derechos Humanos, Leyes Locales, Nacionales o Internacionales.”


Elaboró:	Vo. Bo:	Revisó:	Autorizó:
Ing. Cristóbal Reyes Ruiz Analista de Sistemas de Gestión	Lic. Max A. Duarte Gerente Legal	Ing. Laura Velasquez Salazar Sistemas de Gestión	Lic. Saturnino Soria P. Dirección General

No. DE COPIA	DIGITAL (COPIA NO CONTROLADA)
--------------	------------------------------------------

	“Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos por Violaciones a los Derechos Humanos, Leyes Locales, Nacionales o Internacionales.”		
	Área a la que pertenece el documento: Dirección General		
	Fecha de elaboración inicial: 29 de Mayo de 2025	Fecha de cambio documental: 08 de Noviembre 2025	Fecha de próxima Rev.: 08 de Noviembre 2027
	Clave: PC-LE-AQR-03	Revisión: 01	Pág. 2 de 6

ÍNDICE

1.-CONTROL DE CAMBIOS.....	3
2.-OBJETIVO.....	3
3.-ALCANCE.....	3
4.-RESPONSABILIDADES	3
5.-GLOSARIO.....	4
6.-DESARROLLO	4
7.-CONTROL DOCUMENTAL.....	5
9.-DIAGRAMA DE FLUJO	6

	“Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos por Violaciones a los Derechos Humanos, Leyes Locales, Nacionales o Internacionales.”		
	Área a la que pertenece el documento: Dirección General		
	Fecha de elaboración inicial: 29 de Mayo de 2025	Fecha de cambio documental: 08 de Noviembre 2025	Fecha de próxima Rev.: 08 de Noviembre 2027
	Clave: PC-LE-AQR-03	Revisión: 01	Pág. 3 de 6

1.-CONTROL DE CAMBIOS

NO.	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	REVISIÓN	MOTIVO DEL CAMBIO
1	MAYO 2025	00	Se oficializa el documento.
2	NOVIEMBRE 2025	01	Se agrega los canales de comunicación para realizar la denuncia anónima. Correo electrónico: denunciasanonimas@sepsisa.com.mx Buzón físico Línea de denuncia anónima: TEL. 5543434787.

2.-OBJETIVO

Establecer un procedimiento estandarizado para la recepción, análisis, atención y resolución de quejas y reclamos relacionados con presuntas violaciones a los derechos humanos, garantizando transparencia, imparcialidad y mejora continua, prevenir la intimidación de testigos o la inhibición de recolección de evidencia y proteger a los individuos que presentan una queja o un reclamo de buena fe contra la retaliación.


3.-ALCANCE

Este procedimiento aplica a:

- Todo el personal operativo, administrativo, gerencial y directivo de SI OCEAN SERVICE.
- Quejas y reclamos presentados por clientes, usuarios, terceros o cualquier persona afectada.
- Casos relacionados con violaciones a los derechos humanos (trato digno, integridad física, discriminación, acoso, uso excesivo de la fuerza, entre otros).

4.-RESPONSABILIDADES

- **Todo el personal:** Conducirse con apego a derechos humanos y reportar inmediatamente cualquier incidente o no conformidad.
- **Unidad de Cumplimiento y Derechos Humanos UCDH (Analista de Quejas y Reclamos).** Área o persona responsable de recibir, registrar, investigar de manera imparcial y dar seguimiento a las quejas y reclamos y prevenir en todo momento la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia.
- **Titulares de puestos de trabajo con subordinados directamente a su cargo:** Dar aviso inmediato a la Unidad de Cumplimiento y Derechos Humano (UCDH) en caso de recibir una queja por violación a los derechos humanos.
- **Comité de Ética y área Legal:** Aprobar sanciones, previa autorización de la Dirección General de SI OCEAN SERVICE, incluida la medida disciplinaria proporcional a la infracción y acciones de mejora y según sea el caso la comunicación con las autoridades correspondientes.
- **Dirección General:** Autorizar y cumplir con la Política de Delación de SI OCEAN SERVICE.


	“Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos por Violaciones a los Derechos Humanos, Leyes Locales, Nacionales o Internacionales.”		
	Área a la que pertenece el documento: Dirección General		
	Fecha de elaboración inicial: 29 de Mayo de 2025	Fecha de cambio documental: 08 de Noviembre 2025	Fecha de próxima Rev.: 08 de Noviembre 2027
	Clave: PC-LE-AQR-03	Revisión: 01	Pág. 4 de 6

5.-GLOSARIO

- **Queja:** Manifestación de inconformidad de un cliente, usuario o tercero respecto a la conducta de un integrante de la Organización.
- **Reclamo:** Solicitud formal de revisión o reparación de un daño ocasionado por la actuación de la empresa.
- **Violación a los derechos humanos:** Acto u omisión que transgrede la dignidad, integridad o libertades fundamentales de una persona.
- **Retaliación:** Cuando se toman medidas adversas contra un trabajador que ha reportado o denunciado alguna irregularidad como acoso, discriminación, despido, cambio de funciones u horarios que afecten negativamente sus condiciones laborales.

6.-DESARROLLO

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FRECUENCIA	REFERENCIAS	EQUIPO/ HERRAMIENTAS
A	Recepción de la queja por parte de la Unidad de Cumplimiento y Derechos Humano UCDH o Analista de Quejas y Reclamos				
1	Recibe la queja por los siguientes medios: Correo electrónico: denunciasanonimas@sepsisa.com.mx Buzón físico Línea de denuncia anónima: TEL. 5543434787.	Analista de Quejas y Reclamos	Cuando Occurra	correo electrónico, buzón físico	Equipo de cómputo, Usuario en línea de denuncia
2	Requisita el Formato de Registro de Queja/Reclamo con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del quejoso (opcional anónimo). • Fecha y hora. • Lugar del incidente • Nombre del presunto responsable o responsables (si se conocen). • Descripción de los hechos. 	Analista de Quejas y Reclamos	Cuando Occurra	Formato de Registro de Queja/Reclamo	Equipo de cómputo, Usuario en línea de denuncia
B	Registro				
1	Registra en base de datos (Libro de Control de Quejas y Reclamos) la queja y asignará un número de folio único para su control y seguimiento.	Analista de Quejas y Reclamos	Cuando Occurra	Libro de Control de Quejas y Reclamos	Equipo de cómputo, Usuario en línea de denuncia
C	Evaluación inicial				
1	La UCDH clasificará la queja en: 1 Queja leve (trato descortés o prepotente). 2 Queja grave (uso excesivo de fuerza, discriminación, acoso) 3 Queja crítica (tortura, tratos crueles, privación ilegal de la libertad)	Unidad de Cumplimiento y Derechos Humanos UCDH	Cuando Occurra	Libro de Control de Quejas y Reclamos	Equipo de computo
NOTA: En casos graves o críticos, se notificará de inmediato al Comité de Ética y área legal para hacerlo del conocimiento de las autoridades competentes.					
D	Investigación				
1	La UCDH designará un o equipo de investigadores imparciales.	Unidad de Cumplimiento y Derechos	Cuando Occurra	N/A	Equipo de computo

	“Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos por Violaciones a los Derechos Humanos, Leyes Locales, Nacionales o Internacionales.”		
	Área a la que pertenece el documento: Dirección General		
	Fecha de elaboración inicial: 29 de Mayo de 2025	Fecha de cambio documental: 08 de Noviembre 2025	Fecha de próxima Rev.: 08 de Noviembre 2027
	Clave: PC-LE-AQR-03	Revisión: 01	Pág. 5 de 6

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FRECUENCIA	REFERENCIAS	EQUIPO/ HERRAMIENTAS
		Humanos UCDH			
2	Se recabarán testimonios del personal activo y si aplica también de aquellos que hayan causado baja, evidencias documentales, grabaciones de cámaras, videos, audios, parte de novedades, actas administrativas, cartas compromiso correos electrónicos, entrevistas de salida, etc.	Analista de Quejas y Reclamos	Cuando Ocurra	N/A	Equipo de computo
3	Se otorgará derecho de audiencia tanto al quejoso como al personal involucrado.	Unidad de Cumplimiento y Derechos Humanos UCDH	Cuando Ocurra	N/A	Equipo de computo
E	Resolución.				
1	El informe de la investigación deberá emitirse en un plazo máximo de 15 días hábiles, si por la complejidad de la investigación se requiere más tiempo se deberá informar con anticipación al Comité de Ética y al área legal.	Equipo de computo	Cuando Ocurra	Informe de investigación	Equipo de computo
2	El informe se entrega al Comité de Ética y Área legal para su análisis, incluyendo: hechos, testimonios, conclusiones y recomendaciones para proponer a la Dirección General las sanciones disciplinarias correctivas y preventivas.	Equipo de computo	Cuando Ocurra	Informe de investigación	Equipo de computo
F	Comunicación				
1	Se notificará al quejoso (si es identificado) sobre la resolución.	Unidad de Cumplimiento y Derechos Humanos UCDH	Cuando Ocurra	N/A	Equipo de computo
2	En caso de violaciones graves a los derechos humanos, se deberá dar vista inmediata a las autoridades competentes y se tendrá la obligación de cooperar con las investigaciones externas y cuando sea permitido y apropiado, la obligación de poner los registros a disposición de las autoridades.	Unidad de Cumplimiento y Derechos Humanos UCDH	Cuando Ocurra	Los que solicite y correspondan a la autoridad competente	Equipo de computo
G	Cierre y Seguimiento				
1	Se implementarán las acciones correctivas y preventivas necesarias en plazo establecido.	Unidad de Cumplimiento y Derechos Humanos UCDH	Cuando Ocurra	Plan de acción	Equipo de computo
2	El caso se dará por cerrado una vez verificadas las medidas.	Unidad de Cumplimiento y Derechos Humanos UCDH	Cuando Ocurra	Plan de acción	Equipo de computo
3	Se archivará toda la documentación por un periodo mínimo de 7 años.	Unidad de Cumplimiento y Derechos Humanos UCDH	Cuando Ocurra	La correspondiente al caso	Equipo de computo

7.-CONTROL DOCUMENTAL

NO.	NOMBRE	CLAVE	FORMA DE ARCHIVO	TIEMPO DE RESGUARDO	UBICACIÓN EN ARCHIVO MUERTO	DISPOSICIÓN FINAL
1	Libro de Control de Quejas	N/A	Digital	7 años.	N/A	Destrucción
2	Informes de investigación.	N/A	Digital	7 años.	N/A	Destrucción
3	Informes de investigación.	N/A	Digital	7 años.	N/A	Destrucción



“Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos por Violaciones a los Derechos Humanos, Leyes Locales, Nacionales o Internacionales.”

Área a la que pertenece el documento: Dirección General

Fecha de elaboración inicial:
29 de Mayo de 2025

Fecha de cambio documental:
08 de Noviembre 2025

Fecha de próxima Rev.:
08 de Noviembre 2027

Clave: PC-LE-AQR-03

Revisión: 01

Pág. 6 de 6

9.-DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos por Violaciones a los Derechos Humanos, Leyes Locales, Nacionales o Internacionales

