

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

CONTENIDO

Antecedentes	5
I. Manual de organización y procedimientos	6
Datos generales de identificación.....	7
Organigrama	10
Estructura Organizativa	11
Descripción de funciones y responsabilidades de las áreas	15
Mapa de todos los procesos de la Organización	41
Responsabilidad y seguimiento.....	113
Glosario de Términos	115
II. Código de Conducta	120
Fundamentos organizacionales.....	121
Propósito y Alcance del Código de Conducta	123
Marco legal y normativo	124
Nuestros compromisos.....	125
Comunicación interna y externa	137
Capacitación.....	137
Medios de Denuncia.....	138
Medidas disciplinarias	138
Responsabilidad / Propiedad.....	139
Actualizaciones	139
III. Sistemas de control, vigilancia y auditoría.....	140
Control interno.....	141
Vigilancia y Auditoría	175
Responsabilidad y Seguimiento	190
IV. Sistema de Denuncias.....	191
Objetivo general	192
Alcance	192
Canales de recepción.....	194
Tipos de denuncia	195
Procedimiento de investigación.....	196
Recomendaciones para la investigación	196
Dictamen o recomendación.....	197
Sanciones	197
Confidencialidad de datos personales.....	198
Protección y atención a víctimas	198
V. Sistemas y Procesos de entrenamiento y capacitación.....	199
Procedimiento de Capacitación.....	200
Proceso para la elaboración del Plan Anual de Capacitación.	204
Proceso para curso de capacitación externa	205
Proceso para curso de capacitación interna presencial	206

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Procedimiento de capacitación interna e-learning	206
Evaluación de la efectividad de la capacitación	207
Procedimiento de Inducción de personal	208
Anexos	210
VI. Política de Recursos Humanos.....	211
Política de Recursos Humanos de Servicios Administrados BSS, S.A de C.V.	212
Principios Generales de Actuación	214
Compromisos con la integridad empresarial	217
en el procedimiento de Reclutamiento y Selección	217
Decálogo de compromisos de RRHH con la empresa y su capital humano ..	221
Responsabilidad y Propiedad.....	222
Actualizaciones	222
VII. Mecanismos de Transparencia y publicidad	223

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

TRANSPARENCIA, COMUNICACIÓN Y DISPOSICIÓN DE LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

La **POLITICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL** de Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V., en adelante "BSS" y su contenido: Manual de organización y procedimientos, Código de conducta, Sistemas de control, vigilancia y auditoría, Sistemas de denuncias, Sistemas y procesos de entrenamiento y capacitación, Políticas de recursos humanos tendientes a evitar la incorporación de personas que puedan originar un riesgo a la integridad y el Mecanismo de transparencia y publicidad de intereses, es aprobada y autorizada por la Alta Dirección de Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V. y se comunica mediante correo electrónico a sus colaboradores, adicionalmente se encuentra disponible en su página web: <https://sabss.com.mx/>

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Antecedentes

Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V., está alineada con la LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS en su artículo 25 que indica:

Capítulo II

De la integridad de las personas morales

Artículo 25. En la determinación de la responsabilidad de las personas morales a que se refiere la presente Ley, se valorará si cuentan con una política de integridad. Para los efectos de esta Ley, se considerará una política de integridad aquella que cuenta con, al menos, los siguientes elementos:

I. Un manual de organización y procedimientos que sea claro y completo, en el que se delimiten las funciones y responsabilidades de cada una de sus áreas, y que especifique claramente las distintas cadenas de mando y de liderazgo en toda la estructura;

II. Un código de conducta debidamente publicado y socializado entre todos los miembros de la organización, que cuente con sistemas y mecanismos de aplicación real;

III. Sistemas adecuados y eficaces de control, vigilancia y auditoría, que examinen de manera constante y periódica el cumplimiento de los estándares de integridad en toda la organización;

IV. Sistemas adecuados de denuncia, tanto al interior de la organización como hacia las autoridades competentes, así como procesos disciplinarios y consecuencias concretas respecto de quienes actúan de forma contraria a las normas internas o a la legislación mexicana;

V. Sistemas y procesos adecuados de entrenamiento y capacitación respecto de las medidas de integridad que contiene este artículo;

VI. Políticas de recursos humanos tendientes a evitar la incorporación de personas que puedan generar un riesgo a la integridad de la corporación. Estas políticas en ningún caso autorizarán la discriminación de persona alguna motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas, y

VII. Mecanismos que aseguren en todo momento la transparencia y publicidad de sus intereses.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

I. Manual de organización y procedimientos

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Datos generales de identificación.

Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V. es una empresa dedicada a la integración de soluciones de TI para mercados verticales de Gobierno, Telecomunicaciones y Salud. Cuenta con ejecutivos de alto nivel, preparados para dirigir proyectos y asesorar a nuestros clientes en la elección óptima de los productos y servicios que estén más de acuerdo a sus necesidades profesionales. Cada uno de nuestros ejecutivos aplica la multidisciplina como estrategia de la empresa; sobre la base de su amplia experiencia para orientar, y promover soluciones de servicios administrados de Tecnologías de Información.

Instalaciones Administrativas

BSS cuenta con oficinas administrativas en Av. Insurgentes Sur No. 859, Piso 14, Col. Ampliación Nápoles, Delegación, Benito Juárez, C.P. 03840, Cd. de México, en donde labora la mayor parte del personal que realiza actividades de Administración, Ventas, Finanzas, Compras, Contabilidad y Recursos Humanos.

En dichas instalaciones se cuenta con espacios modulares y oficinas para cerca de 100 personas, con salas de juntas, comedor y todos los espacios necesarios para que el personal pueda desarrollar sus actividades, contando con servicios de telefonía convencional, red LAN y WLAN, energía eléctrica con contactos protegidos y soportados con respaldo, iluminación y ventilación adecuada.

Instalaciones Operativas

BSS cuenta con oficinas operativas en Av. Año de Juárez No.339, Col. Granjas San Antonio, C.P. 09070, Cd. de México, en donde labora la mayor parte del personal operativo, ya que ahí se cuenta con el almacén, los laboratorios donde se configuran los equipos, las instalaciones de la Mesa de Servicios, entre otros.

En estas instalaciones también se cuenta con espacios modulares y oficinas, con salas de juntas, comedor y todos los espacios necesarios para que el personal pueda desarrollar sus actividades, contando con servicios de telefonía convencional, red LAN y WLAN, energía eléctrica con contactos protegidos y soportados con respaldo, iluminación y ventilación adecuada, además de espacios para albergar la cantidad de equipos suficientes para proyectos de gran envergadura

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Socios estratégicos

Con el objeto de ofrecer nuestro esquema de servicios administrados, hemos establecido relación con los más importantes líderes y fabricantes de tecnología, quienes son estratégicamente importantes en la definición de las tendencias del mercado, lo cual nos ha constituido como un importante representante corporativo y centro de garantía autorizado de algunas de las empresas líderes en el mercado nacional, permitiendo con esto ofrecer soluciones integrales completas a sus diferentes clientes.

A continuación, se detallan algunos de nuestros socios estratégicos siendo de algunos de este centro de garantía:

HUAWEI: Fabricante líder en una gama de soluciones de tecnología para diversas industrias: soluciones y servicios, sistemas de seguridad, soluciones integrales para ciudad segura e inteligentes, servicios de tecnología informática y comunicación, soluciones de almacenamiento en SAN, NAS, soluciones en centro de datos – contenedores-, soluciones para carriers.

LENOVO & HP: Fabricantes líderes a nivel mundial de microcomputadoras, Estaciones de trabajo, Servidores, Sistemas de Almacenamiento, Impresoras, y equipo activo para redes.

PROXMOX: Solución de virtualización de código abierto diseñada para gestionar servidores y contenedores de manera centralizada y eficiente.

Aranda Software: Empresa líder en herramientas de Gestión y Administración de Tickets (Mesa).

IVANTI: Empresa líder en herramientas de Gestión y Administración de Tickets (Mesa).

MICROSOFT: Fabricante Líder mundial en sistemas Operativos, Aplicaciones, Software, productos diversos para las necesidades de todo tipo de empresas.

XFUSION: Líder global de infraestructura y servicios informáticos.

CyberPower: Fabricante de soluciones de energía que ofrece UPS, PDUs, supresores de picos e inversores para centro de datos, cómputo personal y electrónica de consumo.

Pandora: Fabricante líder en software de monitorización y medición de redes, servidores y aplicaciones.

Bacula Systems: Empresa líder en tecnología de copia de seguridad de base de datos.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

STULZ: Fabricante líder de soluciones de sistemas de aire acondicionado de precisión para aplicaciones de misión crítica.

Zabbix: Líder global en solución de monitoreo distribuido de código abierto que supervisa y rastrea el estado de servidores, máquinas virtuales, aplicaciones, bases de datos, sitios web y más

APPLE: Fabricante Líder en productos de cómputo y telefonía bajo sistema operativo (OS).

INTEL: Fabricante de procesadores, productos activos de conectividad, siendo reconocido mundialmente como el líder indiscutible en procesadores.

BitRaser: Especialistas en software de Borrado Seguro.

TEMPEL GROUP: Empresa distribuidora de electrónica internacional B2B que orienta sus productos tanto al sector industrial como a la distribución de gran consumo.

Con todos estos aliados estratégicos, BSS ha logrado conjuntar una gama muy amplia de productos y servicios que permiten ofrecer soluciones integrales completas a sus diferentes clientes.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

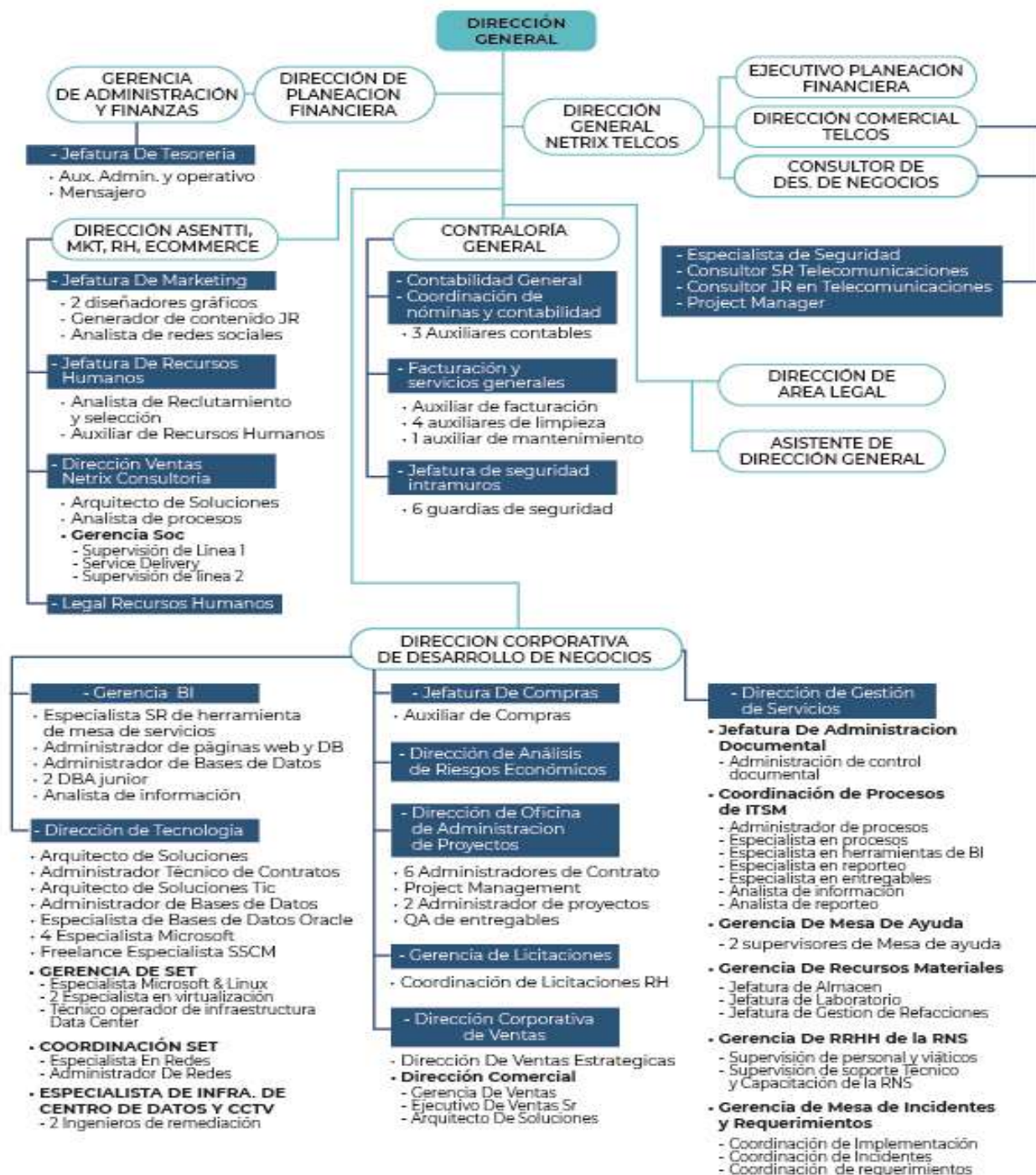
Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Organigrama



POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Estructura Organizativa

Niveles						Áreas/Puestos
1	2	3	4	5	6	
1						Dirección General
	2					Dirección Corporativa de Desarrollo de Negocios
		2.1				Gerencia de BI
			2.1.1			Especialista SR de herramienta de mesa de servicios
			2.1.2			Administrador de páginas Web y DB
			2.1.3			Administrador de Bases de Datos
			2.1.4			DBA junior
			2.1.5			Analista de información
		2.2				Jefatura de Compras
			2.2.1			Auxiliar de Compras
		2.3				Dirección de gestión de servicios
			2.3.1			Jefatura de Administración documental
				2.3.1.1		Administración de control documental
					2.3.1.1.1	Analista de control documental
			2.3.2			Coordinación de Procesos de ITSM
				2.3.2.1		Administrador de procesos
				2.3.2.2		Especialista en procesos
				2.3.2.3		Especialista en herramienta de BI
				2.3.2.4		Especialista en reporte
				2.3.2.5		Especialista en entregables
				2.3.2.6		Analista de información
				2.3.2.7		Analista de reporte
			2.3.3			Gerencia de mesa de ayuda
				2.3.3.1		Supervisión de Mesa de ayuda
					2.3.3.1.1	Agentes de Mesa de ayuda
			2.3.4			Gerencia de Recursos Materiales
				2.3.4.1		Jefatura de almacén
					2.3.4.1.1	Auxiliar de almacén
					2.3.4.1.2	Implementación y soporte en sitio
				2.3.4.2		Jefatura de Laboratorio
					2.3.4.2.1	Técnicos de reparación
				2.3.4.3		Responsable de producción
					2.3.4.3.1	Técnicos de reparación

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Niveles						Áreas/Puestos
1	2	3	4	5	6	
				2.3.4.4		Jefatura de gestión de Refacciones
					2.3.4.4.1	Administrador de refacciones
					2.3.4.4.2	Gestor de refacciones
			2.3.5			Gerencia de RRHH de la RNS
				2.3.5.1		Supervisión de personal y viáticos
					2.3.5.1.1	Administrador de Personal y viáticos
				2.3.5.2		Supervisión de soporte Técnico y Capacitación de la RNS
					2.3.5.2.1	Soporte técnico y Capacitación de la RNS
			2.3.6			Gerencia de Mesa de incidentes y requerimientos RNS
				2.3.6.1		Coordinación de implementación
					2.3.6.1.1	Administradores de implementación
				2.3.6.2		Coordinación de incidentes
					2.3.6.2.1	Administradores de incidentes
				2.3.6.3		Coordinación de requerimientos
					2.3.6.3.1	Administradores de requerimientos
		2.4				Dirección de oficina de Administración de proyectos
			2.4.1			Administradores de Contratos
			2.4.2			Project Management
			2.4.3			Administradores de proyectos
			2.4.4			QA de entregables
		2.5				Dirección de Ingeniería
			2.5.1			Arquitecto de soluciones/Administrador Técnico de contratos
			2.5.2			Gerencia SET
				2.5.2.1		Especialista Microsoft & LINUX
				2.5.2.2		Especialistas en virtualización
				2.5.2.3		Técnico operador de infraestructura Data Center
			2.5.3			Coordinación SET
				2.5.3.1		Especialista en Redes
				2.5.3.2		Administrador de Redes
			2.5.4			Especialista de infraestructura de Centro de Datos y CCTV
				2.5.4.1		Ingenieros de remediación
			2.5.5			Administrador de Bases de Datos
			2.5.6			Especialista de Bases de Datos ORACLE
			2.5.7			Especialistas Microsoft
		2.6				Dirección de Análisis de Riesgos económicos

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Niveles						Áreas/Puestos
1	2	3	4	5	6	
		2.7				Dirección Corporativa de Ventas
			2.7.1			Dirección de ventas estratégicas
			2.7.2			Dirección Comercial
				2.7.2.1		Gerencia de ventas
				2.7.2.2		Ejecutivo de ventas SR
				2.7.2.3		Arquitecto de soluciones
		2.8				Gerencia de licitaciones
			2.8.1			Coordinación de licitaciones
	3					Dirección de Asentti, RH, Marketing, Ecommerce
		3.1				Jefatura de Marketing
			3.1.1			Diseñadores gráficos
			3.1.2			Generador de contenido JR
			3.1.3			Analista de Redes Sociales
		3.2				Jefatura de Recursos Humanos
			3.2.1			Analista de Reclutamiento y Selección
			3.2.2			Auxiliar de Recursos Humanos
			3.2.3			Legal Recursos Humanos
		3.3				Dirección Ventas NETRIX Consultoría
			3.3.1			Arquitecto de Soluciones
			3.3.2			Analista de procesos
			3.3.3			Gerencia SOC
				3.3.3.1		Supervisión de línea 1
					3.3.3.1.1	Analistas de línea 1
				3.3.3.2		Service Delivery
				3.3.3.3		Supervisión de línea 2
					3.3.3.3.1	Analistas de línea 2
	4					Contraloría General
		4.1				Contabilidad General
			4.1.1			Auxiliares contables
		4.2				Facturación y servicios generales
			4.2.1			Auxiliar de facturación
			4.2.2			Auxiliares de limpieza
			4.2.3			Auxiliar de mantenimiento
		4.3				Jefatura de seguridad intramuros
			4.3.1			Guardias de seguridad

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Niveles						Áreas/Puestos
1	2	3	4	5	6	
	5					Dirección de planeación financiera
	6					Gerencia de Administración y finanzas
		6.1				Jefatura de tesorería
			6.1.1			Auxiliar administrativo y operativo
	7					Dirección de área legal
	8					Dirección General NETRIX TELCOS
		8.1				Ejecutivo Planeación Financiera
		8.2				Dirección Comercial TELCOS
		8.3				Consultor de desarrollo de negocios
			8.3.1			Especialista de Seguridad
			8.3.2			Consultor RS Telecomunicaciones
			8.3.3			Consultor JR en Telecomunicaciones
			8.3.4			Project Manager

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Descripción de funciones y responsabilidades de las áreas

Nivel 1

Nombre del Área:	Dirección General	Nivel:	1
Área a la que reporta:	N/A	Nivel:	
Áreas que le reportan:	Todas las direcciones de nivel 2	Nivel:	2
Áreas con las que interactúa:	Direcciones de nivel 2		
Objetivo del área:			
Garantizar el éxito y sostenibilidad del negocio, liderando la organización hacia el cumplimiento de sus metas estratégicas			
Funciones:			
Definir y ejecutar la estrategia empresarial Toma de decisiones críticas Dirigir a los líderes de área Gestionar relaciones clave Promover la cultura organizacional Asegurar la eficiencia operativa y financiera			
Responsabilidades:			
Dirección estratégica Liderazgo y gestión del equipo directivo Toma de decisiones clave Gestión financiera Relaciones externas e institucionales			

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Nivel 2

Nombre del Área:	Dirección Corporativa de Desarrollo de Negocios	Nivel:	2
Área a la que reporta:	Dirección General	Nivel:	1
Áreas que le reportan:	Gerencia de BI, Jefatura de Compras, Dirección de gestión de Servicios, Dirección de Oficina de Administración de Proyectos, Dirección de Tecnología, Dirección de Análisis de Riesgos Económicos, Dirección Corporativa de ventas, Gerencia de licitaciones	Nivel:	3
Áreas con las que interactúa:	Direcciones comerciales y Unidades de Negocios, Recursos Humanos, Finanzas.		
Objetivo del área:			
Identificar, evaluar y ejecutar oportunidades estratégicas que impulsen el crecimiento sostenible y competitivo de la empresa.			
Funciones:			
Identificación de oportunidades de Negocio Desarrollo de Alianzas estratégicas Evaluación y ejecución de fusiones y adquisiciones (M&A) Planeación estratégica de crecimiento Evaluación financiera y análisis de rentabilidad			
Responsabilidades:			
1.- Analizar y aprobar los planes de negocio (inversión, ventas, estructura operativa, portafolio, marketing, capacitación) de las unidades de negocio (UN) en la Organización. 2.- Seleccionar las tecnologías y los proveedores con los que haremos alianzas para conformar el portafolio de soluciones y la propuesta de valor. 3.- Definición de mercados y la oferta. 3.- Evaluar el desempeño y cumplimiento de objetivos de los grupos de trabajo de cada Unidad de Negocio.			

Nombre del Área:	Dirección Asenti	Nivel:	2
Área a la que reporta:	Dirección General	Nivel:	1
Áreas que le reportan:	Marketing, Recursos Humanos, Ventas NETRIX Consultoría	Nivel:	3
Áreas con las que interactúa:	Ventas, Dirección general		
Objetivo del área:			
Consolidarse como una unidad de negocio rentable, definir las propuestas de servicios para clientes			
Funciones:			
Establecer alianzas con socios y proveedores Verificar el éxito de los proyectos con clientes			
Responsabilidades:			

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Dar seguimiento a proyectos de consultoría para verificar el logro de los objetivos
Definir características de los ofrecimientos de consultoría
Entender las necesidades de los clientes para desarrollar propuestas de servicio
Planear y dar seguimiento a las actividades comerciales

Nombre del Área:	Contraloría General	Nivel:	2
Área a la que reporta:	Dirección General	Nivel:	1
Áreas que le reportan:	Contabilidad, Facturación, Seguridad intramuros	Nivel:	3
Áreas con las que interactúa:	Legal		

Objetivo del área:

Asegurar la integridad financiera, la eficiencia en el uso de los recursos y el cumplimiento de normas internas y externas, proporcionando información contable y financiera confiable que respalde la toma de decisiones

Funciones:

Supervisar los estados financieros y la contabilidad general
Diseñar y aplicar controles efectivos.
Asegurar el cumplimiento de normas fiscales, legales y regulatorias.
Evaluar el desempeño financiero y el uso eficiente del presupuesto.

Responsabilidades:

Supervisar la contabilidad y los estados financieros
Control presupuestal
Diseño y mantenimiento del sistema de control interno
Cumplimiento normativo y fiscal
Custodia de la documentación financiera.

Nombre del Área:	Dirección de Planeación Financiera	Nivel:	2
Área a la que reporta:	Dirección General	Nivel:	1
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Legal		

Objetivo del área:

Desarrollar y gestionar procesos de planificación financiera que permitan anticipar escenarios, optimizar el uso de los recursos económicos y apoyar la toma de decisiones estratégicas, asegurando la viabilidad financiera y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Funciones:

Elaboración y gestión del presupuesto
Proyecciones y modelos financieros
Análisis financieros y evaluación de desempeño
Generación de informes financieros para la alta dirección

Responsabilidades:

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Definir la estrategia de planeación financiera
Dirigir el proceso presupuestario
Supervisar proyecciones y modelos financieros
Evaluar proyectos de información
Asesorar a la Alta dirección en la toma de decisiones

Nombre del Área:	Gerencia de Administración y Finanzas	Nivel:	2
Área a la que reporta:	Dirección General	Nivel:	1
Áreas que le reportan:	Tesorería	Nivel:	3
Áreas con las que interactúa:	Todas		
Objetivo del área:			
Gestionar de forma integral los recursos financieros, humanos, materiales y administrativos de la organización, garantizando su uso eficiente, el cumplimiento normativo y la generación de información confiable para la toma de decisiones.			
Funciones:			
Gestión financiera Contabilidad y reporte financiero Control presupuestal Cumplimiento normativo y tributario			
Responsabilidades:			
Garantizar la correcta administración de los recursos financieros, materiales y administrativos, así como en proporcionar información confiable para la toma de decisiones y asegurar el cumplimiento normativo. Informar a la dirección de los depósitos Mantener la información del flujo actualizada Vigilar los vencimientos de los distintos créditos financieros Asegurar la correcta aplicación de los recursos monetarios conforme instrucciones			

Nombre del Área:	Dirección de área legal	Nivel:	2
Área a la que reporta:	Dirección General	Nivel:	1
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Dirección general		
Objetivo del área:			
Velar por la legalidad de las acciones de la organización, brindar asesoría jurídica oportuna y confiable, y garantizar el cumplimiento de las leyes, regulaciones y contratos que rigen su actividad, contribuyendo así a la seguridad jurídica y sostenibilidad del negocio.			
Funciones:			

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Asesoría legal interna
Redacción y revisión de contratos
Prevención y gestión de riesgos legales
Cumplimiento normativo
Representación legal

Responsabilidades:

Velar por el cumplimiento del marco legal
Redactar y revisar documentación legal
Brindar asesoría jurídica
Representar legalmente a la organización
Identificar y gestionar riesgos legales

Nombre del Área:	Dirección Comercial TELCOS	Nivel:	2
Área a la que reporta:	Dirección General	Nivel:	1
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Recursos Humanos, Compras		

Objetivo del área:

Impulsar el crecimiento sostenible de los ingresos mediante la gestión eficiente de las estrategias de ventas, marketing, relaciones con clientes y posicionamiento en el mercado.

Funciones:

Diseñar estrategias comerciales
Gestionar y supervisar la fuerza de ventas
Desarrollar y mantener relaciones con clientes
Coordinar acciones de marketing y promoción

Responsabilidades:

Cumplir los objetivos de ventas
Liderar y gestionar al equipo comercial
Acompañar a los ejecutivos de cuenta para identificar potenciales necesidades de los clientes que se puedan convertir en nuevos proyectos.
Velar por la satisfacción y fidelización de clientes.
Supervisar la gestión de clientes y mercados.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Nivel 3

Nombre del Área:	Gerencia BIA	Nivel:	3
Área a la que reporta:	Dirección Corporativa de Desarrollo de Negocios	Nivel:	2
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Gerentes y directores		
Objetivo del área:			
Coordinar implementaciones de soluciones de mesa de servicios, BI, Desktop Management y MDM. Así como garantizar que todas las actividades operativas cotidianas se lleven a cabo puntual y confiablemente			
Funciones:			
Diseñar y liderar la estrategia de BI Recolección, integración y gestión de datos Diseñar modelos de análisis y reportes Impulsar la cultura de gestión basada en datos Implementar herramientas de BI y analítica Monitorear y optimizar procesos de BI			
Responsabilidades:			
Liderar la estrategia de BI Gobierno y gestión de datos Desarrollo de modelos analíticos e indicadores (KPIs) Supervisar herramientas y plataformas de BI Gestionar al equipo de BI			

Nombre del Área:	Jefatura de Compras	Nivel:	3
Área a la que reporta:	Dirección Corporativa de Desarrollo de Negocios	Nivel:	2
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Todas las áreas para atención de servicios		
Objetivo del área:			
Asegurar la adquisición eficiente y oportuna de materiales, insumos y servicios necesarios para el funcionamiento de la organización, optimizando recursos, garantizando la calidad y cumpliendo con las políticas internas y la normativa vigente.			
Funciones:			
Planificación de compras Gestión del proceso de adquisición Negociación con proveedores Selección y evaluación de proveedores Control de inventarios y abastecimiento Monitoreo y análisis de indicadores de compras Promover compras sostenibles y responsables			

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Responsabilidades:

Gestionar el ciclo completo de compras
Garantizar el cumplimiento de políticas y normativas
Optimizar costos y condiciones de compras
Coordinar el abastecimiento con otras áreas
Liderar al equipo de compras

Nombre del Área:	Dirección de Gestión de Servicios	Nivel:	3
Área a la que reporta:	Dirección Corporativa de Desarrollo de Negocios	Nivel:	2
Áreas que le reportan:	Administración documental, ITSM, Mesa de ayuda, Recursos Materiales, Red Nacional	Nivel:	4
Áreas con las que interactúa:	Recursos Humanos, Compras, Ventas y toda referente a la entrega de servicios		

Objetivo del área:

Asegurar la provisión eficaz, oportuna y de calidad de los servicios gestionados por la organización, optimizando recursos, mejorando la experiencia del cliente interno o externo, y alineando la operación con los objetivos estratégicos institucionales.

Funciones:

Coordinar la operación y entrega de servicios
Monitorear y evaluar la calidad del servicio
Gestionar relaciones con clientes y usuarios
Gestionar la mejora continua
Gestionar el presupuesto y Controlar costos

Responsabilidades:

Asegurar la continuidad y calidad de los servicios
Diseñar e implementar estándares de servicio
Monitorear el desempeño de los servicios
Asegurar la entrega oportuna de los servicios

Nombre del Área:	Dirección de oficina de Administración de Proyectos	Nivel:	3
Área a la que reporta:	Dirección Corporativa de Desarrollo de Negocios	Nivel:	2
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Todas las unidades de negocio		

Objetivo del área:

Establecer, estandarizar y supervisar las metodologías, procesos, herramientas y buenas prácticas para la gestión eficiente de los proyectos, asegurando que estos se alineen con los objetivos estratégicos institucionales.

Funciones:

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Definir e implementar la metodología de gestión de proyectos
Monitorear y controlar el portafolio de proyectos
Brindar soporte metodológico a los equipos de proyecto
Coordinar la priorización y selección de proyectos

Responsabilidades:

Coordinar a los administradores de Proyectos Sr y Jr., para la adecuada gestión de los proyectos
Validar la correcta implementación de la metodología de proyectos en toda la organización
Minimizar riesgos asociados a la ejecución de proyectos
Supervisar la ejecución del portafolio de proyectos estratégicos.

Nombre del Área:	Dirección Tecnológica	Nivel:	3
Área a la que reporta:	Dirección Corporativa de Desarrollo de Negocios	Nivel:	2
Áreas que le reportan:	SET	Nivel:	4
Áreas con las que interactúa:	Negocios, Operaciones y Administración		

Objetivo del área:

Planificar, liderar y gestionar el uso estratégico de la tecnología para apoyar los objetivos organizacionales, mejorar procesos, garantizar la seguridad de la información y fomentar la transformación digital.

Funciones:

Definir estrategias tecnológicas
Gestionar la infraestructura tecnológica
Garantizar la protección de la información
Gestionar presupuestos y recursos tecnológicos
Dirigir al equipo de tecnología

Responsabilidades:

Diseñar la estrategia tecnológica organizacional
Implementar y mantener sistemas de información
Monitorear el desempeño del área de TI
Impulsar la transformación digital

Nombre del Área:	Dirección de análisis de riesgos económicos	Nivel:	3
Área a la que reporta:	Dirección Corporativa de Desarrollo de Negocios	Nivel:	2
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Ventas, Arquitectura tecnológica, preventa		

Objetivo del área:

Analizar las implicaciones de costos y financieras de los proyectos para su venta, así como identificar los principales riesgos de implementación y operación y su impacto financiero.

Funciones:

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Identificación de riesgos económicos
Evaluación y medición de riesgos
Seguimiento del entorno macroeconómico y regulatorio
Generación de informes y alertas
Asesoría en la toma de decisiones estratégicas
Desarrollo de políticas de gestión de riesgos económicos

Responsabilidades:

Monitoreo de indicadores económicos y financieros
Evaluación de la exposición al riesgo
Elaborar escenarios y simulaciones
Proponer estrategias de mitigación de riesgos

Nombre del Área:	Dirección Corporativa de Ventas	Nivel:	3
Área a la que reporta:	Dirección Corporativa de Desarrollo de Negocios	Nivel:	2
Áreas que le reportan:	Dirección de ventas estratégicas y Dirección Comercial	Nivel:	4
Áreas con las que interactúa:	Oficina de Administración de Proyectos, Finanzas, Recursos Humanos, Preventa		

Objetivo del área:

Garantizar el crecimiento sostenido de los ingresos mediante la definición, implementación y supervisión de la estrategia comercial a nivel corporativo.

Funciones:

Definir la estrategia comercial general
Establecimiento de metas y políticas de ventas
Liderar y supervisar al equipo comercial
Gestionar grandes cuentas y relaciones clave
Analizar datos de ventas y comportamientos del mercado

Responsabilidades:

Definir y ejecutar la estrategia de ventas a nivel corporativo
Gestionar el cumplimiento de objetivos comerciales
Desarrollar y liderar el talento comercial
Gestionar relaciones con clientes clave
Asegurar la correcta implementación de políticas comerciales

Nombre del Área:	Gerencia de Licitaciones	Nivel:	3
Área a la que reporta:	Dirección Corporativa de Desarrollo de Negocios	Nivel:	2
Áreas que le reportan:	Coordinación de Licitaciones	Nivel:	4
Áreas con las que interactúa:	Todo el personal		

Objetivo del área:

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Maximizar las oportunidades de negocio mediante la participación estratégica y eficiente en procesos de licitación, garantizando propuestas competitivas, viables y alineadas con los objetivos comerciales y financieros de la organización.

Funciones:

Identificación y análisis de oportunidades de licitación
Revisión y estudio de bases de licitación
Coordinación de elaboración de propuestas
Gestión de tiempos y cumplimiento de plazos
Relación con entidades licitantes
Cumplimiento normativo y contractual

Responsabilidades:

Asegurar la participación exitosa y estratégica en proceso de licitación, tanto públicos como privados
Gestionar y coordinar todo el proceso de participación en concursos públicos o privados
Seguimiento post-adjudicación
Analizar y seleccionar oportunidades
Garantizar la entrega oportuna y correcta de ofertas

Nombre del Área:	Jefatura de Marketing	Nivel:	3
Área a la que reporta:	Dirección Asentti, Marketing, RH	Nivel:	2
Áreas que le reportan:	Diseño gráfico y generación de contenido	Nivel:	4
Áreas con las que interactúa:	Todo el personal		

Objetivo del área:

Desarrollar e implementar estrategias de marketing que contribuyan al posicionamiento de la marca, al crecimiento de las ventas y a la conexión efectiva con los públicos objetivos de la organización.

Funciones:

Diseñar estrategias de marketing
Planificar campañas de comunicación y promoción
Gestionar el marketing digital y redes sociales
Estudiar el mercado y analizar a la competencia
Apoyar al área comercial y ventas
Supervisar el diseño gráfico y la identidad visual
Coordinar relaciones institucionales y de marca

Responsabilidades:

Coordinar campañas publicitarias y promocionales
Gestionar la presencia digital y redes sociales
Investigar y analizar el mercado y la competencia
Garantizar la coherencia de la identidad corporativa
Medir y reportar resultados de marketing

Nombre del Área:	Jefatura de Recursos Humanos	Nivel:	3
Área a la que reporta:	Dirección Asentti, Marketing, RH	Nivel:	2
Áreas que le reportan:	Reclutamiento y selección	Nivel:	4
Áreas con las que interactúa:	Todo el personal		

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

Objetivo del área:
Garantizar la gestión integral del talento humano, promoviendo un ambiente laboral positivo, el desarrollo profesional de los empleados y el cumplimiento de las normativas laborales vigentes.
Funciones:
Reclutamiento y selección Capacitación y desarrollo Administración del personal Gestión de nómina y beneficios Evaluación del desempeño Relaciones laborales Cumplimiento legal y normativo Clima y cultura Organizacional
Responsabilidades:
Gestionar el reclutamiento y selección Desarrollar y ejecutar planes de capacitación Mantener la documentación y el cumplimiento legal Planificar la estructura y necesidades de personal Promover la cultura organizacional

Nombre del Área:	Legal de Recursos humanos	Nivel:	3
Área a la que reporta:	Dirección Asentti, Marketing, RH	Nivel:	2
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Todo el personal		

Objetivo del área:
Garantizar el cumplimiento legal en todas las actividades de Recursos Humanos, promoviendo un ambiente laboral justo, seguro y conforme a la normativa vigente, para evitar conflictos legales y sanciones.
Funciones:
Elaboración y revisión de contratos laborales Asesoría legal en materia laboral Gestión de conflictos laborales Cumplimiento normativo Manejo de documentación legal Investigación y actualización legal Apoyo en negociaciones colectivas
Responsabilidades:
Asegurar que todas las prácticas relacionadas con la gestión del personal cumplan con la legislación laboral vigente y en proteger a la empresa frente a riesgos laborales.

Nombre del Área:	Consultoría	Nivel:	3
Área a la que reporta:	Dirección Asentti, Marketing, RH	Nivel:	2

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

Áreas que le reportan:	Gerencia del SOC	Nivel:	4
Áreas con las que interactúa:	Recursos Humanos, Marketing, Dirección tecnológica, Preventa y Venta		
Objetivo del área:			
Brindar soluciones integrales y personalizadas que apoyen la toma de decisiones, optimicen recursos, mejoren la eficiencia organizacional y fortalecen la competitividad de la empresa o sus clientes.			
Funciones:			
Diagnóstico organizacional Diseño de soluciones estratégicas Gestión de proyectos de consultoría Asesoramiento y acompañamiento a otras áreas Capacitación y transferencia de conocimientos Implementación de metodologías de mejora continua			
Responsabilidades:			
Liderar, planificar y ejecutar proyectos de mejora estratégica y operativa, brindando asesoría especializada que impulse la eficiencia, la innovación y el cumplimiento de los objetivos institucionales o comerciales.			

Nombre del Área:	Contabilidad general	Nivel:	3
Área a la que reporta:	Contraloría General	Nivel:	2
Áreas que le reportan:	Nóminas y contabilidad	Nivel:	4
Áreas con las que interactúa:	Finanzas, Recursos humanos, jurídica		
Objetivo del área:			
Proporcionar información financiera confiable que refleje fielmente la situación económica de la empresa, sirviendo como base para la toma de decisiones estratégicas y el cumplimiento de obligaciones fiscales y contables.			
Funciones:			
Registro contable de operaciones Elaboración de estados financieros cumplimiento fiscal y tributario Control y archivo de documentación Conciliaciones contables y bancarias			
Responsabilidades:			
Garantizar el registro fiel, preciso y oportuno de todas las operaciones financieras, asegurando que la empresa cumpla con sus obligaciones legales, fiscales y contables, y que cuente con información confiable para la toma de decisiones			

Nombre del Área:	Facturación y servicios generales	Nivel:	3
Área a la que reporta:	Contraloría General	Nivel:	2
Áreas que le reportan:	Intendencia y mantenimiento	Nivel:	4

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

Áreas con las que interactúa:	Finanzas, Recursos humanos, jurídica, compras
Objetivo del área:	
Emitir y controlar los comprobantes fiscales por bienes o servicios prestados, asegurando precisión, legalidad y cumplimiento con las normas fiscales, para garantizar el ingreso correcto de los recursos económicos.	
Funciones:	
Emitir facturas electrónicas o físicas de manera correcta y oportuna Verificar que la información fiscal del cliente sea válida Registrar ventas en el sistema contable o de gestión Coordinar con el área de cobranza o cuentas por cobrar Cumplir con la legislación fiscal vigente	
Responsabilidades:	
Asegurar que la emisión de facturas por bienes o servicios se realice de manera correcta, oportuna y conforme a las disposiciones legales y fiscales vigentes, contribuyendo así al control financiero, la gestión de ingreso y el cumplimiento tributario.	

Nombre del Área:	Jefatura de seguridad intramuros	Nivel:	3
Área a la que reporta:	Contraloría General	Nivel:	2
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Recursos Humanos, Recursos materiales		
Objetivo del área:			
Proteger la integridad física de las personas, los bienes, la información y las instalaciones internas, previniendo riesgos, incidentes y actos delictivos dentro del perímetro de la organización			
Funciones:			
Supervisión del personal de seguridad Control de accesos y salidas Protección de activos e instalaciones Gestión de sistemas de seguridad Prevención y respuesta ante emergencias Elaboración de reportes y bitácoras			
Responsabilidades:			
Supervisar la seguridad física interna Monitorear sistemas de vigilancia Diseño e implementación de políticas de seguridad			

Nombre del Área:	Jefatura de tesorería	Nivel:	3
Área a la que reporta:	Gerencia de Administración y Finanzas	Nivel:	2
Áreas que le reportan:	Mensajería	Nivel:	4
Áreas con las que interactúa:	Recursos Humanos, Finanzas, Contabilidad, Compras		
Objetivo del área:			

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

Asegurar la disponibilidad, administración y control del flujo de efectivo de la empresa, minimizando riesgos financieros y maximizando la rentabilidad del dinero.

Funciones:

Asegurar fondos suficientes para cubrir pagos a corto plazo
 Administrar cuentas bancarias
 Elaboración de presupuestos de tesorería y pronósticos de flujo de efectivo
 Asegurar pagos puntuales de impuestos y otras obligaciones financieras
 Determinar plazos, condiciones y mecanismos de pagos y cobranzas eficientes

Responsabilidades:

Administrar el flujo de efectivo
 planificar y proyectar la tesorería
 Coordinar pagos y cobranzas
 Optimizar gestión financiera

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Nivel 4

Nombre del Área:	Jefatura de administración documental	Nivel:	4
Área a la que reporta:	Dirección de gestión de Servicios	Nivel:	3
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Recursos Humanos, Red Nacional de Servicios		
Objetivo del área:			
Garantizar la organización, control, custodia y acceso eficiente y seguro de toda la documentación física y digital de los proyectos a los cuales presta servicios la Organización, asegurando su disponibilidad cuando sea requerida para el correcto funcionamiento de la operación.			
Funciones:			
Análisis, comparación y generación de consolidados de información Captura de información Elaboración y consolidación de formatos de resguardo Generación de carpetas para resguardo de la documentación			
Responsabilidades:			
Garantizar la correcta organización y conservación de la documentación física y digital del área, asegurando su integridad y disponibilidad Controlar el flujo documental, desde la recepción hasta la distribución y archivo final, asegurando el cumplimiento de los procedimientos establecidos.			

Nombre del Área:	Coordinación de Procesos de ITSM	Nivel:	4
Área a la que reporta:	Dirección de gestión de Servicios	Nivel:	3
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Recursos Humanos, Red Nacional de Servicios, Mesa de ayuda		
Objetivo del área:			
Asegurar la gestión eficiente y efectiva de los servicios de tecnología de la información, mediante la implementación de mejores prácticas, procesos estandarizados y herramientas adecuadas, para apoyar las operaciones del negocio, maximizar la disponibilidad y calidad de los servicios y mejorar la satisfacción de los usuarios y clientes.			
Funciones:			
Diseñar y mantener los procesos de gestión de servicios de TI Coordinar la entrega y soporte de servicios de TI Gestionar incidentes y solicitudes Administrar problemas y cambios Monitorear el cumplimiento de los SLA Gestionar la configuración y los activos de TI Promover la mejora continua de los procesos ITSM Implementar y administrar herramientas ITSM Capacitar y apoyar a usuarios y equipos técnicos			

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Responsabilidades:

Asegurar que los servicios de TI se planifiquen, entreguen, soporten y mejoren de manera eficiente y alineada con las necesidades del negocio.

Gestionar el ciclo de vida de incidentes y problemas

Administrar cambios y liberaciones

Gestionar la configuración y activos de TI

Nombre del Área:	Gerencia de Mesa de ayuda	Nivel:	4
Área a la que reporta:	Dirección de gestión de Servicios	Nivel:	3
Áreas que le reportan:	Supervisión de mesa de ayuda	Nivel:	5
Áreas con las que interactúa:	Recursos Humanos, Red Nacional de Servicios, ITSM, Oficina de Administración de Proyectos		

Objetivo del área:

Proporcionar un punto único de contacto entre los usuarios y el área de Tecnologías de la información, asegurando la atención oportuna, eficiente y de calidad a incidentes, solicitudes y consultas, con el fin de mantener la continuidad operativa y mejorar la experiencia del usuario final.

Funciones:

Coordinar la operación de la mesa de ayuda
Gestionar el ciclo de vida de los tickets
Monitorear el cumplimiento de los SLA y KPIs
Establecer y mantener procedimientos operativos
Coordinar la atención de incidentes críticos o masivos
Capacitar y apoyar al equipo de soporte
Actuar como enlace entre usuarios y otras áreas de TI
Garantizar la satisfacción del usuario
Gestionar herramientas y plataformas de la Mesa de Servicio

Responsabilidades:

Ser el único punto de contacto
Gestionar incidentes y solicitudes de servicio
Brindar soporte técnico de primer nivel
Escalar casos complejos a niveles superiores
Monitorear el estado de los tickets
Registrar y documentar incidentes y soluciones

Nombre del Área:	Gerencia de Recursos Materiales	Nivel:	4
Área a la que reporta:	Dirección de gestión de Servicios	Nivel:	3
Áreas que le reportan:	Almacén, laboratorio y refacciones	Nivel:	5
Áreas con las que interactúa:	Compras, Recursos Humanos, Red Nacional		

Objetivo del área:

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Garantizar la gestión oportuna, eficiente y transparente de la adquisición, almacenamiento, distribución, control y mantenimiento de los bienes y materiales requeridos por la organización, para apoyar el cumplimiento de sus funciones operativas y estratégicas.

Funciones:

Planificar y coordinar la adquisición de bienes y materiales
Supervisar el almacenamiento y control de inventarios
Distribuir materiales y suministros a las áreas que lo requieran
Velar por el mantenimiento y conservación de los bienes
Llevar registros y documentación oficial de los procesos
Supervisión de procesos de baja y disposición final de bienes

Responsabilidades:

Asegurar la disponibilidad de recursos materiales
Supervisar procesos de adquisición
Administrar almacén e inventario
Gestionar la distribución de materiales
Liderar al personal del área

Nombre del Área:	Gerencia de RRHH de la RN	Nivel:	4
Área a la que reporta:	Dirección de gestión de Servicios	Nivel:	3
Áreas que le reportan:	supervisión de personal y supervisión de viáticos	Nivel:	5
Áreas con las que interactúa:	Recursos Humanos, Facturación, Finanzas, Mesa de ayuda		

Objetivo del área:

Planificar, coordinar y gestionar de manera estratégica los procesos de gestión del talento humano en toda la red nacional de servicios, asegurando la adecuada dotación de personal, el cumplimiento normativo, el desarrollo de competencias, el bienestar laboral y la mejora continua del desempeño organizacional en cada una de sus unidades operativas

Funciones:

Cobertura de personal en toda la red
Estandarización de procesos de RR.HH.
Desarrollo de capacidades del personal regional
Gestión eficiente del desempeño

Responsabilidades:

Asegurar la gestión integral, equitativa y estratégica del talento humano en todas las unidades o sedes operativas distribuidas a nivel nacional.

Nombre del Área:	Gerencia de Mesa de incidentes y requerimientos de RN	Nivel:	4
Área a la que reporta:	Dirección de gestión de Servicios	Nivel:	3
Áreas que le reportan:	Coordinación de implementación, Incidentes y requerimientos de RN	Nivel:	5
Áreas con las que interactúa:	Recursos Humanos, ITSM, Recursos Humanos de RN, Mesa de ayuda		

Objetivo del área:

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Coordinar y gestionar de manera centralizada la recepción, registro, clasificación, seguimiento y resolución de incidentes y requerimientos de usuarios en toda la red nacional de servicios, asegurando una atención eficiente, oportuna y uniforme que garantice la continuidad operativa y la satisfacción del cliente en todas las sedes y puntos de atención.

Funciones:

Asegurar la atención integral a usuarios en todas las sedes de la red nacional
Recepción, registro y clasificación de todos los incidentes y solicitudes
Supervisar el seguimiento y resolución de tickets
Establecer procedimientos y protocolos estandarizados
Coordinar con áreas técnicas y especializadas
Monitorear indicadores de desempeño (KPI's)
Capacitar y supervisar al personal de la mesa de ayuda regional
Gestionar la comunicación con los usuarios

Responsabilidades:

Garantizar la continuidad operativa
Mantener la calidad y uniformidad en la atención
Cumplir con los acuerdos de nivel de Servicio (SLA)
Optimizar procesos de gestión de incidentes y requerimientos
Gestionar recursos humanos y tecnológicos

Nombre del Área:	Gerencia de SET	Nivel:	4
Área a la que reporta:	Dirección de Tecnología	Nivel:	3
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Coordinación SET, Recursos Humanos		

Objetivo del área:

Planificar, dirigir y coordinar el desarrollo e implementación de estrategias tecnológicas alineadas con los objetivos del negocio, asegurando la innovación, eficiencia y seguridad en los servicios y soluciones de TI para potenciar la competitividad y sostenibilidad de la organización.

Funciones:

Desarrollar y mantener la estrategia tecnológica
Gestionar la innovación tecnológica
Coordinar proyectos de transformación digital
Supervisar la arquitectura tecnológica
Gestionar el portafolio de proyectos tecnológicos

Responsabilidades:

Asegurar la alineación de la estrategia tecnológica con los objetivos del negocio
Liderar la innovación y transformación digital dentro de la organización
Gestionar eficientemente el portafolio de proyectos tecnológicos, garantizando cumplimiento en tiempo, costos y calidad.
Evaluar y seleccionar tecnologías, soluciones y proveedores adecuados para la organización

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

Nombre del Área:	Coordinación del SET	Nivel:	4
Área a la que reporta:	Dirección de Tecnología	Nivel:	3
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Coordinación SET, Recursos Humanos		

Objetivo del área:
Apoyar la implementación y ejecución de la estrategia tecnológica definida por la gerencia del SET, coordinando actividades, recursos y proyectos tecnológicos para asegurar la alineación con los objetivos del negocio y el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad.
Funciones:
Coordinar la ejecución de proyectos tecnológicos Apoyar en la implementación de la estrategia tecnológica Gestionar recursos técnicos y humanos Coordinar la comunicación entre áreas Reportar avances y resultados Apoyar en la gestión de proveedores y contratistas
Responsabilidades:
Garantizar la correcta ejecución de proyectos tecnológicos asignados Mantener la alineación con la estrategia tecnológica definida por la gerencia Asegurar la calidad y cumplimiento de estándares en las actividades del área Optimizar la utilización de recursos técnicos y humanos Facilitar la comunicación efectiva dentro del equipo y con otras áreas Cumplir con los plazos y entregables establecidos en los proyectos Responder oportunamente a incidencias y problemas técnicos Apoyar en la capacitación y desarrollo del equipo a su cargo.

Nombre del Área:	Dirección de ventas estratégicas	Nivel:	4
Área a la que reporta:	Dirección Corporativa de Ventas	Nivel:	3
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Recurso Humanos, Finanzas, Compras, Marketing		

Objetivo del área:
Diseñar, liderar y ejecutar estrategias comerciales orientadas a clientes clave, cuentas corporativas y segmentos de alto valor, con el fin de maximizar ingresos sostenibles, fortalecer relaciones comerciales de largo plazo y contribuir al crecimiento estratégico de la empresa.
Funciones:
Establecer objetivos de crecimiento, penetración y fidelización en mercados estratégicos Encabezar procesos de venta compleja, licitaciones, acuerdos comerciales y contratos de largo plazo Construir alianzas sólidas con tomadores de decisión en cuentas clave Identificar nuevas líneas de negocio, sectores emergentes o mejoras competitivas Asegurar que las soluciones ofrecidas estén alineadas con las capacidades y visión de la empresa
Responsabilidades:

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Asegurar el cumplimiento de los objetivos de ventas estratégicas
Diseñar e implementar planes comerciales de alto impacto
Liderar negociaciones complejas y contratos corporativos
Analizar el mercado y la competencia

Nombre del Área:	Dirección Comercial de ventas	Nivel:	4
Área a la que reporta:	Dirección Corporativa de Ventas	Nivel:	3
Áreas que le reportan:	Gerencia de Ventas	Nivel:	5
Áreas con las que interactúa:	Recurso Humanos, Finanzas, Compras, Marketing, Preventa		
Objetivo del área:			
Diseñar, Implementar y supervisar las estrategias comerciales y de ventas que permitan alcanzar los objetivos de ingresos, expansión y posicionamiento de la empresa, garantizando la eficiencia del equipo de ventas, la fidelización de clientes y el desarrollo continuo de oportunidades del negocio.			
Funciones:			
Diseñar la estrategia comercial y de ventas Establecer y supervisar metas de ventas Liderar y motivar al equipo de ventas Gestionar el presupuesto del área comercial Analizar mercados y tendencias de consumo Coordinar con marketing Supervisar la atención y fidelización de clientes clave Monitorear indicadores de gestión comercial			
Responsabilidades:			
Cumplir los objetivos de ventas establecidos por la alta dirección Asegurar el crecimiento rentable de la base de clientes Velar por la eficiencia del equipo comercial y su alineación con la estrategia Proteger y expandir la participación de mercado de la empresa Garantizar la calidad de la experiencia del cliente en todo el ciclo de ventas Tomar decisiones estratégicas sobre canales, territorios y estructura comercial Gestionar adecuadamente los recursos y el presupuesto asignado para el área			

Nombre del Área:	Coordinación de licitaciones	Nivel:	4
Área a la que reporta:	Gerencia de Licitaciones	Nivel:	3
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Recurso Humanos, Compras, Preventa, Dirección de tecnología		
Objetivo del área:			
Planificar, organizar y supervisar la preparación y presentación de propuestas técnico-económicas en procesos de licitación, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos y administrativos, con el fin de maximizar las oportunidades de adjudicación para la organización			
Funciones:			

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

Recopilar información de distintas áreas y estructurar las ofertas según lo exigido Garantizar que la presentación de la oferta se presente a tiempo Vigilar que certificados, poderes legales, registros y documentos estandarizados esté al día
Responsabilidades:
Garantizar el resguardo documental y trazabilidad de cada proceso Contribuir al logro de los objetivos comerciales o de adquisiciones de la organización Optimizar la calidad y competitividad de las propuestas presentadas

Nombre del Área:	Gerencia del SOC	Nivel:	4
Área a la que reporta:	Dirección de Consultoría	Nivel:	3
Áreas que le reportan:	Supervisión Línea 1 y Línea 2	Nivel:	5
Áreas con las que interactúa:	Recurso Humanos, Compras, Mesa de ayuda, ITSM		
Objetivo del área:			
Dirigir y supervisar la operación del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), garantizando la detección temprana, monitoreo, análisis, contención, respuesta y recuperación ante incidentes de ciberseguridad, con el fin de salvaguardar la información.			
Funciones:			
Gestión de operaciones del día a día Liderazgo de equipo Desarrollo y mejora de procesos y políticas Gestión de herramientas e infraestructura Respuesta y coordinación de incidentes Monitoreo de performance y métricas Inteligencia de Amenazas y análisis forense Cumplimiento y reporte a dirección			
Responsabilidades:			
Monitoreo continuo, detección y análisis de amenazas Liderazgo y gestión de equipo Coordinación y comunicación estratégica			

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Nivel 5

Nombre del Área:	Supervisión Mesa de ayuda	Nivel:	5
Área a la que reporta:	Dirección de Consultoría	Nivel:	4
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Recurso Humanos, ITSM		
Objetivo del área:			
Garantizar la eficiencia operativa y el cumplimiento de SLA y elevar la calidad del soporte y satisfacción del usuario			
Funciones:			
Controlar que los tickets se atiendan en tiempo y forma y que se cumplan los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos			
Priorizar solicitudes, asignar casos y monitorear el flujo de trabajo del equipo			
Analizar datos para identificar causas raíz, cuellos de botella y oportunidades de mejora			
Responsabilidades:			
Supervisión operativa y cumplimiento de SLAs			
Análisis de métricas e informes			
Liderazgo, formación y coaching			

Nombre del Área:	Supervisión Mesa de ayuda	Nivel:	5
Área a la que reporta:	Dirección de Consultoría	Nivel:	4
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Recurso Humanos, ITSM		
Objetivo del área:			
Garantizar la eficiencia operativa y el cumplimiento de SLA y elevar la calidad del soporte y satisfacción del usuario			
Funciones:			
Controlar que los tickets se atiendan en tiempo y forma y que se cumplan los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos			
Priorizar solicitudes, asignar casos y monitorear el flujo de trabajo del equipo			
Analizar datos para identificar causas raíz, cuellos de botella y oportunidades de mejora			
Responsabilidades:			
Supervisión operativa y cumplimiento de SLAs			
Análisis de métricas e informes			
Liderazgo, formación y coaching			

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

Nombre del Área:	Jefatura de Almacén	Nivel:	5
Área a la que reporta:	Gerencia de Recursos Materiales	Nivel:	4
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Recurso Humanos, refacciones, producción		
Objetivo del área:			
Garantizar una gestión eficiente y ordenada del almacén, asegurando que los productos y materiales estén disponibles, en buen estado y sean entregados a tiempo para satisfacer las necesidades operativas y comerciales de la empresa			
Funciones:			
Gestionar el movimiento de materiales y productos dentro y fuera del almacén Realizar controles periódicos, auditorías y registrar entradas y salidas para evitar discrepancias Clasificar y ubicar los materiales de manera eficiente, facilitando su localización y optimizando el uso del espacio disponible Seleccionar, empaquetar y enviar los productos según las órdenes recibidas			
Responsabilidades:			
Recepción y verificación de productos Organización y almacenamiento eficiente Control y gestión de inventarios Preparación y despacho de pedidos			

Nombre del Área:	Jefatura de Laboratorio	Nivel:	5
Área a la que reporta:	Gerencia de Recursos Materiales	Nivel:	4
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Recurso Humanos, refacciones, producción		
Objetivo del área:			
Asegurar que los materiales cumplen con los requisitos de calidad, especificaciones técnicas y condiciones adecuadas antes de ser almacenados o utilizados.			
Funciones:			
Realizar inspección visual, pruebas físicas, químicas o mecánicas Eliminar y reportar materiales que no cumplan estándares de calidad Etiquetar, registrar resultados de pruebas y mantener documentación actualizada Aplicar procedimientos de inspección continua			
Responsabilidades:			
Reducción de desperdicios o costos al detectar producto No Conforme Aseguramiento de la integridad del stock Cumplimiento de normativas y estándares			

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

Nombre del Área:	Jefatura de Gestión de refacciones	Nivel:	5
Área a la que reporta:	Gerencia de Recursos Materiales	Nivel:	4
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Recurso Humanos, producción, compras		
Objetivo del área:			
Asegurar la disponibilidad eficiente y controlada de piezas de repuesto para mantener la operatividad de equipos.			
Funciones:			
Controlar inventario Atención de solicitudes internas de forma oportuna Recibir y revisar refacciones entregadas por proveedores, verificando cantidad, calidad y documentación Apoyar procesos de compra			
Responsabilidades:			
Asegurar que los mantenimientos no se detengan por faltante de refacciones, garantizar la integridad de las piezas.			

Nombre del Área:	Supervisión de personal y viáticos	Nivel:	5
Área a la que reporta:	Gerencia de RR HH de la RN	Nivel:	4
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Recurso Humanos, facturación, finanzas		
Objetivo del área:			
Asegurar el cumplimiento de las políticas internas y normativas oficiales para el otorgamiento, comprobación y administración de viáticos y pasajes, garantizando transparencia, eficiencia y responsabilidad financiera.			
Funciones:			
Supervisar que los viáticos se otorguen conforme a políticas y normas vigentes			
Revisar y validar las comprobaciones presentadas por los ingenieros en sitio, asegurando su documentación y justificantes			
Elaborar reportes y mantener información confiable			
Responsabilidades:			
Gestionar solicitudes y autorizaciones			
Supervisar ejecución y ajustes de presupuesto			
Controlar la comprobación de gastos			

Nombre del Área:	Gerencia de ventas	Nivel:	5
Área a la que reporta:	Dirección comercial de ventas	Nivel:	4
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Recurso Humanos, preventa, marketing, finanzas		

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Objetivo del área:

Maximizar los ingresos y asegurar la rentabilidad, además de diseñar y ejecutar estrategias orientadas al mercado y al cliente

Funciones:

Captar nuevos clientes, ampliar la cuota de mercado y vender más a los clientes existentes.
Posicionar a la empresa
Asegurar un servicio de calidad, atención personalizada, respuesta oportuna y fidelización a través de relaciones duraderas

Responsabilidades:

Desarrollo de negocio y relaciones
Coordinación interdepartamental
supervisión comercial y atención al cliente

Nombre del Área:	Supervisor de línea 1	Nivel:	5
Área a la que reporta:	Gerencia del SOC	Nivel:	4
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Recurso Humanos, mesa de ayuda, Supervisión L2		

Objetivo del área:

Proporcionar la primera línea de defensa en la detección, análisis y respuesta inicial ante incidentes de ciberseguridad, garantizando una respuesta rápida y eficiente para mitigar posibles amenazas antes de que escalen

Funciones:

Supervisar el monitoreo continuo de alertas y eventos de seguridad
Asignar y priorizar tareas entre los analistas
Escalamiento de incidentes críticos
Documentación y reporte de incidentes

Responsabilidades:

Gestión operativa del equipo de L1
Capacitación y desarrollo del equipo
Calidad y consistencia en la respuesta
Coordinación con niveles superiores
Mejora continua y análisis post-incidente

Nombre del Área:	Supervisor de línea 2	Nivel:	5
Área a la que reporta:	Gerencia del SOC	Nivel:	4
Áreas que le reportan:	N/A	Nivel:	
Áreas con las que interactúa:	Recurso Humanos, mesa de ayuda, Supervisión L1		

Objetivo del área:

Garantizar la respuesta efectiva y eficiente ante incidentes de ciberseguridad

Funciones:

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Investigación, contención y resolución de amenazas complejas escaladas desde L1
Mantener la integridad y seguridad de los sistemas informáticos de la organización
Supervisar y coordinar las actividades diarias del equipo de L2
Proporcionar orientación técnica y apoyo en la resolución de incidentes complejos.

Responsabilidades:

Liderazgo y gestión del equipo L2
Investigación y análisis de incidentes
Coordinación de la respuesta a incidentes
Gestión de herramientas y procesos
Comunicación y reporte

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

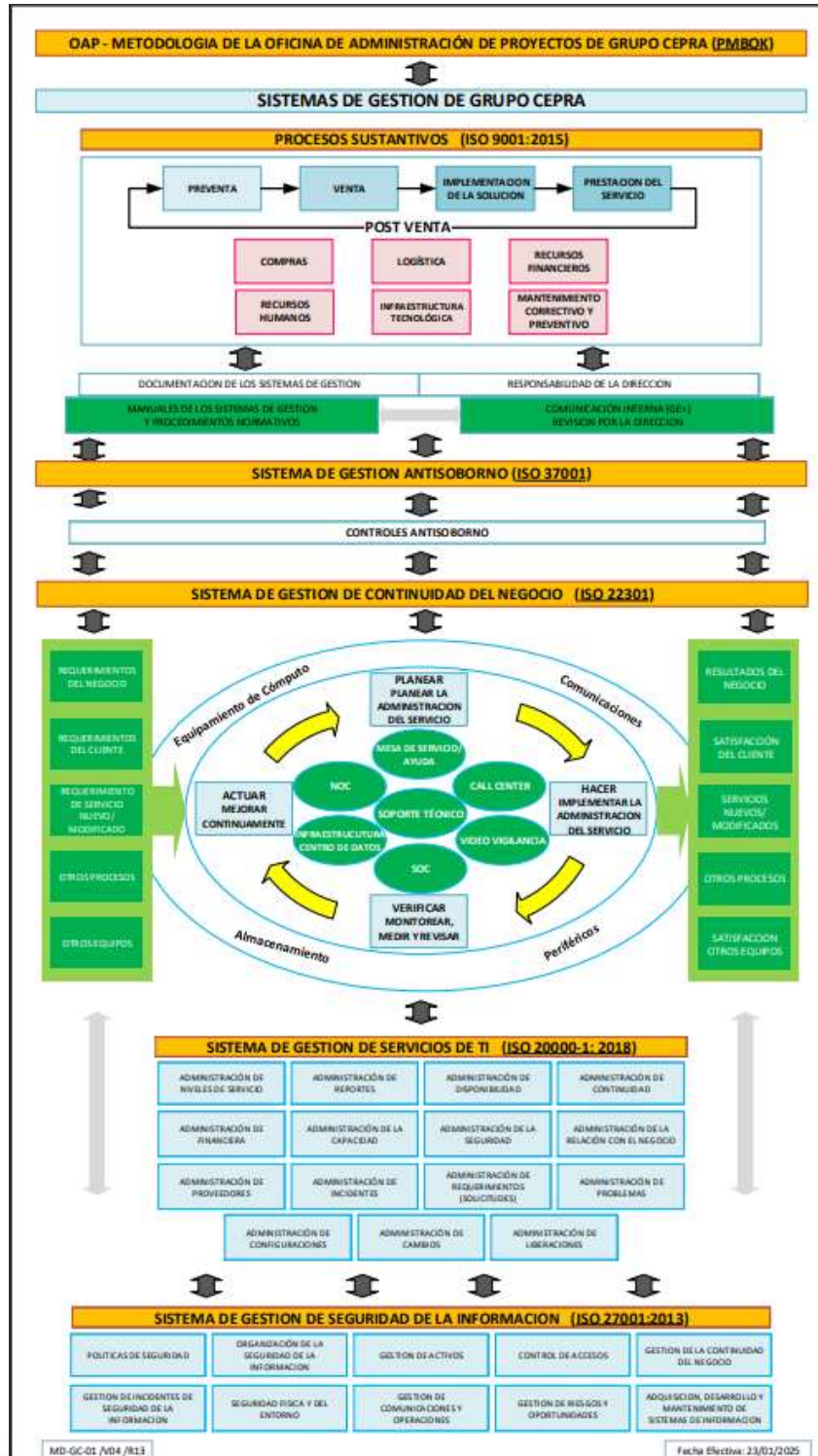
Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Mapa de todos los procesos de la Organización



POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Procesos Sustantivos y sus relaciones

<i>Nombre del Procedimiento:</i> <i>Nivel del procedimiento:</i> <i>Tipo de procedimiento:</i> <i>Procedimientos con los que se interrelaciona:</i>	Procedimiento de Preventa y Venta Estratégico Negocio Compras, Administración Financiera, Recursos humanos, Planeación de distribución de bienes, Gestión de Infraestructura
<i>Nombre del Procedimiento:</i> <i>Nivel del procedimiento:</i> <i>Tipo de procedimiento:</i> <i>Procedimientos con los que se interrelaciona:</i>	Procedimiento de Implementación de la Solución Táctico Negocio Preventa y venta, Administración de Liberaciones, Administración de nuevos servicios o cambios a los servicios, Compras, Finanzas, Recursos humanos, Infraestructura Tecnológica, Planeación de distribución de bienes
<i>Nombre del Procedimiento:</i> <i>Nivel del procedimiento:</i> <i>Tipo de procedimiento:</i> <i>Procedimientos con los que se interrelaciona:</i>	Procedimiento de Administración de Relación con el Negocio Táctico Negocio Administración de niveles de Servicio, Administración de cambios, Preventa y venta
<i>Nombre del Procedimiento:</i> <i>Nivel del procedimiento:</i> <i>Tipo de procedimiento:</i> <i>Procedimientos con los que se interrelaciona:</i>	Procedimiento de Administración de Niveles de Servicio Operativo Negocio Administración de Incidentes, Administración de Relación con el Negocio, Administración de proveedores, Administración de cambios, Administración de disponibilidad y continuidad, Administración de la Capacidad, Administración de Seguridad de la Información
<i>Nombre del Procedimiento:</i> <i>Nivel del procedimiento:</i> <i>Tipo de procedimiento:</i> <i>Procedimientos con los que se interrelaciona:</i>	Procedimiento de Compras Operativo Habilitadores transversales Preventa y venta, Evaluación de proveedores, Almacén general
<i>Nombre del Procedimiento:</i> <i>Nivel del procedimiento:</i>	Recursos humanos Operativo

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

<i>Tipo de procedimiento:</i>	Habilitadores transversales
<i>Procedimientos con los que se interrelaciona:</i>	Niveles de Servicio
<i>Nombre del Procedimiento:</i>	Logística
<i>Nivel del procedimiento:</i>	Operativo
<i>Tipo de procedimiento:</i>	Habilitadores transversales
<i>Procedimientos con los que se interrelaciona:</i>	Compras, Niveles de Servicio
<i>Nombre del Procedimiento:</i>	Gestión de infraestructura
<i>Nivel del procedimiento:</i>	Operativo
<i>Tipo de procedimiento:</i>	Habilitadores transversales
<i>Procedimientos con los que se interrelaciona:</i>	Administración de incidentes, Administración de problemas, Administración de cambios, Administración de liberaciones
<i>Nombre del Procedimiento:</i>	Finanzas
<i>Nivel del procedimiento:</i>	Táctico
<i>Tipo de procedimiento:</i>	Negocio
<i>Procedimientos con los que se interrelaciona:</i>	Niveles de Servicio
<i>Nombre del Procedimiento:</i>	Mantenimiento Correctivo y Preventivo
<i>Nivel del procedimiento:</i>	Operativo
<i>Tipo de procedimiento:</i>	Transversal
<i>Procedimientos con los que se interrelaciona:</i>	Niveles de Servicio, Administración de incidentes, Administración de cambios

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

PROCEDIMIENTO PARA PREVENTA Y VENTA CORPORATIVO

Objetivo

Optimizar el proceso operativo de venta mediante el conocimiento de las actividades necesarias para estandarizar el proceso de negocio.

Alcance

Este procedimiento permitirá la clasificación correcta de las oportunidades de BSS mediante el seguimiento en cada una de sus fases desde su descubrimiento hasta el cierre dando como resultado la obtención de una orden de compra por parte del cliente y/o el contrato de servicios respectivo.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

Licitación: Al proceder administrativo mediante el cual algún organismo público requiere obras, servicios, bienes al sector privado.

RFP: Request For Proposal (Requerimientos para Propuesta).

RFI: Request For Information (Estudio de Mercado)

TICS: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Documentos de referencia

PR-CP-01_PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS
PR-RS109_PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
PR-RH-01_PROCEDIMIENTO PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN
PR-MS-02_PROCEDIMIENTO PARA PLANEACIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE BIENES
PR-FX-01_PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFRAESTRUCTURA
FO-GC-24_COMPROMISO CON LA POLÍTICA ANTISOBORNO

Política(s)

Generalidades del Proceso de Venta.

- La comunicación formal con el cliente es responsabilidad del vendedor.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

- Las actividades de supervisión de las fases de la oportunidad la llevan a cabo el área de Preventa
- La gestión de los proveedores y clientes es parte de las actividades de preventa
- El desarrollo de Soluciones Integrales de TICS, propuestas, RFP, RFI, y Licitaciones es responsabilidad de arquitectura
- Análisis Administrativo y Legal es responsable del desarrollo de Propuestas Administrativas y Legales incluyendo "Puntos y Porcentajes"
- El desarrollo del análisis de riesgos y la propuesta económica es responsabilidad de Análisis de Riesgos y Modelos Económicos. Ante la identificación de información filtrada que corresponda a los costos o precios se implementaran las medidas disciplinarias pertinentes hacia la persona o personas que hayan participado en dicha filtración.
- Es responsabilidad de los participantes de la oportunidad mantener en todo momento, los registros actualizados e información de la cuenta y de la oportunidad en el sistema (Herramienta Tecnológica).
- Las áreas de Implementación y de Prestación del Servicio respectivamente deberán participar en las fases de Solución y Credibilidad en el ciclo de la venta.
- Las áreas de logística y compras participarán en las fases de Solución fundamentalmente.
- Las áreas financieras participarán en la fase de Solución y serán responsables del modelo de pricing y márgenes del proyecto.
- El Organigrama Funcional y/o Organigrama de Influencia son hechos de acuerdo a la operación del cliente y la relación que tiene desarrollada el vendedor en la cuenta.
- La Propuesta Técnica y/o Propuesta Económica son desarrolladas de acuerdo a petición del cliente.
- Cualquier persona integrante del equipo de preventa y venta de la organización, debe firmar y darse por enterado sobre las consecuencias de fuga de información financiera o de costos de la licitación en curso. En caso de incurrir en este acto, se le inhabilitarán de inmediato todos los servicios.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- En caso de que se identifiquen posibles fugas de información, soborno y corrupción previo, en el transcurso y posterior al proceso licitatorio, se podrá realizar una evaluación de seguridad informática y análisis forense sobre sus herramientas de trabajo, para lo cual cada colaborador debió de autorizarlo previamente mediante un escrito.
- En caso de trabajar con clientes de Gobierno la política antisoborno es regulada por la Fiscalía Especializada de Asuntos Internos. La cual da a conocer mediante un documento donde establece los compromisos de dicha política, así como los medios de denuncia.

<https://www.gob.mx/fgr/acciones-y-programas/que-es-la-fiscalia-especializada-de-asuntos-internos>

Manual sobre el Sistema Nacional Anticorrupción:

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgltclfindmkaj/https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/196025/Manual_SNA_particulares_versi_n_para_publicaci_n.pdf

Política antisoborno:

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgltclfindmkaj/https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/716728/POLITICA_ANTISOBORNO_-_IMP__12ABR2022_.pdf

- En caso de trabajar con clientes de la Industria Privada se validará si cuenta con la política antisoborno y se solicitará una copia del documento en caso de existir, en caso contrario se le pedirá que firme el formato (FO-GC-24) compromiso con la política antisoborno que promovemos.
- En caso de participar en la licitación el modelo económico deberá ser protegido mediante clave de acceso por el representante de la dirección general, así como por el que elabora el modelo económico.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Procedimiento y Responsabilidad

Fase de Búsqueda de proyectos

1. Ventas

- 1.1. Visitar clientes actuales o buscar Clientes nuevos
- 1.2. Buscar "Oportunidades de Proyectos"
- 1.3. Documentar y presentar "Oportunidades"
- 1.4. Actualizar el estatus de las Oportunidades y Proyectos

2. Preventa

- 2.1. Para cada Oportunidad, crear y mantener un "Sistema de Archivos" para darle seguimiento
- 2.2. Crear y mantener actualizado el Organigrama de cada Cliente
- 2.3. A iniciativa de Ventas, convocar al Comité de Evaluación de Proyectos y aportar voto argumentado de SI/NO participación

3. Arquitectura de Soluciones, Análisis Administrativo y Legal y Análisis de Riesgos y Modelos Económicos

- 3.1. Participan en las reuniones de Comité de Evaluación de Proyectos y aportar voto argumentado de SI/NO participación

4. Comité de Evaluación de Proyectos

- 4.1. Analizar oportunidades y determinar participación de BSS en los proyectos
- 4.2. Se determina un Go o No GO

Si es un Go sigue el proceso
Si es un No GO se cierra

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

4.3. El Cliente permite la presentación de una propuesta de valor

SI pasa a la Fase de Propuesta de Valor

No pasa a la Fase de RFP, RFI o Licitación

Fase de Propuesta de Valor

1. Ventas

1.1. Colaborar en el desarrollo de la Propuesta de Valor

1.2. Colaborar en "Vender" la Oportunidad ante Proveedores

1.3. "Vender" Propuesta de Valor al Cliente

1.4. Influenciar en documentos de Licitación del Cliente

2. Preventa

2.1. Colaborar en el desarrollo de la "Propuesta de Valor"

2.2. Colaborar en "Vender la Oportunidad ante Proveedores"

3. Arquitectura de Soluciones

3.1. Crear propuesta de valor, determinar componentes (bienes y servicios) de la solución, seleccionar proveedores y realizar el diseño conceptual.

4. Análisis Administrativo y Legal y Análisis de Riesgos y Modelos Económicos

4.1. Colaborar en Influenciar en documentos de Licitación del Cliente

Fase de RFP y RFI

1. Ventas

1.1. Atender todos los actos oficiales de los RFPs y RFIs

1.2. Ser Representante Legal de sus Proyectos

1.3. Colaborar en el desarrollo de RFPs y RFIs

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

1.4. Subir a COMPRANET las propuestas de RFPs y RFIs

1.5. Colaborar en el desarrollo de las propuestas Administrativa y Legal

2. Preventa

2.1. Supervisar y documentar el desarrollo de RFPs y RFIs

2.2. Realizar QA en tiempo real de RFPs y RFIs

2.3. Colaborar en la elaboración de la propuesta económica.

3. Arquitectura de Soluciones

3.1. Desarrollar los RFPs y RFIs

3.2. Contribuir en subir a COMPRANET las propuestas de RFPs y RFIs

3.3. Crear o perfeccionar la Matriz del Proyecto, la selección de proveedores y el Diseño Conceptual de la Solución.

4. Análisis Administrativo y Legal

4.1. Colaborar en el desarrollo de los RFPs y RFIs

4.2. Realizar QA de RFPs y RFIs

4.3. Desarrollar propuestas Administrativa y Legal

5. Análisis de Riesgos y Modelos Económicos

5.1. Colaborar en el desarrollo de los RFPs y RFIs

5.2. Realizar QA de RFPs y RFIs

5.3. Desarrollar propuestas Económicas

5.4. La licitación fue publicada

Si se continúa con el procedimiento

No se cierra la oportunidad

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Fase de Licitación

1. Ventas

- 1.1. Atender todos los actos oficiales de las Licitaciones
- 1.2. Ser Representante Legal de sus Proyectos
- 1.3. Colaborar en el desarrollo de las propuestas Administrativa y Legal de las Licitaciones
- 1.4. Subir a COMPRANET las propuestas de Licitaciones

2. Preventa

- 2.1. Supervisar y documentar el desarrollo de propuestas de Licitaciones
- 2.2. Realizar QA en tiempo real de propuestas de Licitaciones
- 2.3. Colaborar en la elaboración de la propuesta económica.

3. Arquitectura de Soluciones

- 3.1. Desarrollar propuestas de Licitaciones
- 3.2. Perfeccionar la Matriz del Proyecto, la selección de proveedores y el Diseño Conceptual de la Solución.

4. Análisis Administrativo y Legal

- 4.1. Desarrollar propuestas Administrativa y Legal de Licitaciones
- 4.2. Realizar QA de propuestas de Licitaciones

5. Análisis de Riesgos y Modelos Económicos

- 5.1. Desarrollar propuestas Económicas de Licitaciones
- 5.2. Misma que es entregada por representante de Dirección general y/o por responsable de elaboración del modelo económico, mediante correo electrónico siendo el ultimo el que se tomara como la versión final.
- 5.3. Colaborar en el QA de propuestas de Licitaciones

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

5.4. La licitación fue ganada

Si se continúa con el procedimiento

No se cierra la oportunidad

Fase de Fallo, Proyecto Ganado

1. Ventas

1.1. Firmar Contratos Adjudicados y realizar las gestiones correspondientes con el cliente

1.2. Gestionar seguros y fianzas

2. Preventa

2.1. Dar seguimiento a las actividades de la firma del contrato

3. Arquitectura de Soluciones

3.1. Realizar transferencia del contrato al área de operaciones

Fase de cierre de proyecto (Termino)

1. Ventas

1.1. Firmar documentos correspondientes de la liberación del proyecto

1.2. Gestionar liberación de fianzas

Fin de Procedimiento.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES

Objetivo

Establecer y dar a conocer las actividades a desarrollar durante la fase de Implementación de proyectos al personal involucrado, con la finalidad de impulsar el cierre de proyectos sin retrasos o demoras.

Alcance

Este procedimiento aplica para todo el personal de SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

SOW (Statement of Work): Documento que contiene el Plan de Trabajo (actividades, tiempos, recursos) a ejecutar durante la fase de implementación.

OAP (Oficina de Administración de Proyectos: Se refiere a la Oficina que administra y controla todos los proyectos de BSS.

EPT. (Especialista de Preventa Técnica): Persona que lleva la coordinación técnica del proyecto; así como actividades de administración de proyecto (actividades de monitoreo y control).

POC (Proof of Concept): Prueba de Concepto.

MAAGTICSI: Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información que establece cumplimiento documental a través de varios formatos y que se utiliza en entidades de Gobierno Federal.

Documentos Relacionados

PR-VT-02_PROCEDIMIENTO PREVENTA Y VENTA CORPORATIVO

PR-RS-116_PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES

PR-RS-117_PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS O CAMBIOS A LOS SERVICIOS

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Política(s)

- En caso de que el vendedor de territorio o unidad de negocio requiera ejecutar una implementación de proyecto a través de terceros, el procedimiento actual no aplica.
- Será responsabilidad del Vendedor de territorio o unidad de negocio solicitar al tercero encargado de la implementación, la documentación equivalente listada en cada uno de los apéndices del presente procedimiento.
- Es responsabilidad de “Ventas” o de “Arquitectura y Preventa” informar a la “Oficina de Proyectos” que un nuevo proyecto se ha ganado para que se asigne a un Administrador de Proyecto para coordinar la implementación.
- “Arquitectura y Preventa” deberá realizar la entrega del proyecto ganado a la “Oficina de Proyectos” proporcionando toda la información relevante del proyecto
- El plan de trabajo definido no podrá ser modificado a menos que exista una solicitud de cambio por parte del cliente y esta solicitud sea validados y autorizada por el Vendedor o el equipo de Pre-venta.
- Las actividades deben apegarse a los tiempos establecidos en el plan de trabajo.
- Para proyectos de gobierno o licitaciones, la planeación e implementación de soluciones, es realizada por el proceso de Liberaciones de ISO 20,000 llamando “Liberaciones PR-RS-116”.
- Es responsabilidad del Equipo de Implementación elaborar la Memoria Técnica correspondiente a la implementación de la solución o soluciones en cuestión.

Procedimiento y Responsabilidad

1. Ventas / Arquitectura y Pre-Venta

- 1.1. El gerente de la “Oficina de Proyectos” recibe la notificación de un nuevo proyecto por parte del equipo de Ventas o Arquitectura y Pre-venta.
- 1.2. El Gerente del Oficina de Proyectos analiza el proyecto y de acuerdo a la naturaleza del mismo, así como de acuerdo a la disponibilidad de los recursos asigna un “Administrador de proyecto” para que inicie la coordinación de la implementación.
- 1.3. El Gerente de la Oficina de Proyectos notifica al “Responsable del Desarrollo de Nuevas Soluciones y Servicios” del nuevo proyecto.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Continúa con las actividades del “Procedimiento para el Diseño y Transición de los Servicios PR-RS-117” del sistema de gestión de ISO 20000.

1.4. El “Administrador de Proyecto” asignado por la Oficina de Proyectos, recibe la transferencia del nuevo proyecto por parte de “Arquitectura y Pre-venta” donde se realiza la entrega de la siguiente documentación y explicación del nuevo proyecto según aplique:

- Propuesta técnica y comercial del proyecto ganado.
- Fallo o acta de adjudicación.
- Bases.
- Preguntas de aclaraciones.
- Presupuesto asignado.
- Presentación o explicación del proyecto ganado.

Continúa con las actividades del “Procedimiento de Liberaciones PR-RS-116” del sistema de gestión de ISO 20000 para realizar la planeación e implementación de la nueva solución.

Fin de Procedimiento

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE LA RELACIÓN CON EL NEGOCIO

Objetivo

Establecer y mantener buenas relaciones entre BSS y sus clientes basadas en el entendimiento del tipo de cliente (Público y Privado) y los contratos.

Alcance

Este procedimiento aplica a todos los proyectos vigentes que involucren soluciones y/o servicios de BSS que se encuentren en su ciclo de vida dentro de los procesos de implementación de la solución y/o prestación del servicio.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

Cliente. Persona que es dueña de un servicio informático desde el punto de vista del negocio. Es quien puede solicitar cambios al servicio.

Provisión de servicio. Describe los servicios que necesita el cliente y lo esencial para proporcionárselos.

Servicio. Uno o más sistemas de TI que habilitan un proceso de negocio.

SLA – Service Level Agreement (Acuerdo de Niveles de Servicio). Acuerdo escrito entre un proveedor de servicio(s) y un cliente; dicho acuerdo documenta los Niveles de Servicio pactados para ese servicio.

Usuario. Persona que utiliza un servicio informático.

Documentos Relacionados

PR-RS-110_PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO
PR-RS-105_PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS
FO-AV-102_ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
FO-AV-101_BITÁCORA DE QUEJAS

Políticas

- El Dueño del Proceso de la Relación con el Negocio deberá designar al Administrador de la Relación con el Negocio de proyecto o contrato formalizado.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- El Administrador de Relación con el negocio deberá identificar y documentar a lo largo del contrato: clientes, usuarios y partes interesadas de los servicios para cada proyecto.
- Las reuniones de revisión entre BSS y el cliente y/o partes interesadas se llevarán a cabo de acuerdo a lo estipulado en el contrato y/o SLA de cada proyecto, por lo que el Administrador de la Relación con el Negocio deberá de atender conforme se haya acordado: el desempeño del servicio, los logros alcanzados, planes de acción y asuntos relacionados de acuerdo al contrato y/o SLA, así como nuevos servicios o cambios a los servicios.
- Es responsabilidad del Administrador de la Relación con el Negocio, registrar, investigar, actuar, reportar y cerrar cualquier queja recibida vía correo, oficio o encuestas de satisfacción.
- El Administrador de la Relación con el Negocio dará seguimiento a las quejas e informará su estatus a los involucrados hasta su seguimiento.
- En caso necesario aplicará las escalaciones necesarias hasta la solución de las quejas de acuerdo a la matriz de escalación indicada en el apéndice
- El Administrador de la Relación con el Negocio deberá mantener copia (digital) de los reportes de los niveles de servicio y de las encuestas.
- La aplicación de las encuestas deberá ser de acuerdo a la vigencia del contrato:
 - Contratos multianuales deberá aplicarse anualmente.
 - Contratos con una duración menor a un año deberá ser al término de éste.
- Cuando existan acuerdos o compromisos con el cliente, éstos deberán ser canalizados al personal involucrado para su conocimiento y su ejecución cuando aplique. El Administrador de la Relación con el Negocio dará seguimiento para su cumplimiento.

Procedimiento y Responsabilidad

SUB PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN

1. Dueño de Proceso de Relación con el Negocio

- 1.1. Designa al Administrador de Relación con el negocio para que se haga cargo del proyecto o contrato.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

2. Administrador de Relación con el Negocio

2.1. Se comunicará con los clientes por canales formales como son: oficios y correos, y de manera informal por: teléfono u otro medio para atender los asuntos sobre la operación de los servicios de TI de acuerdo a cada contrato.

2.2. Revisará de manera mensual la operación de los servicios con el cliente.

SUB PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

3. Administrador de Relación con el Negocio

3.1. Aplica encuesta de satisfacción.

3.2. Analiza la encuesta e identifica si hay que hacer alguna corrección en la operación.

Si es satisfactoria continúa con la actividad 3.4, en caso contrario continúa con la actividad número 3.3.

3.3. Ejecuta las escalaciones y acciones necesarias con las áreas involucradas y da seguimiento hasta la solución

3.4. Archiva la encuesta de satisfacción.

Fin de sub-procedimiento

SUB PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A QUEJAS

4. Administrador de Relación con el Negocio

4.1. Recibe las quejas vía correo, oficio o encuestas de satisfacción por parte de los clientes.

4.2. Analiza la queja.

4.3. Identifica si hay que hacer alguna corrección en la operación o en caso contrario aclara con los clientes. En caso de corrección, continua en 5.4, en caso contrario continua en 5.6.

4.4. Ejecuta las escalaciones y acciones necesarias con las áreas involucradas y da seguimiento hasta la solución.

4.5. Comunica al cliente.

4.6. Archiva para tener un histórico en el índice de satisfacción y quejas.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

Objetivo

Definir, acordar, registrar y administrar los niveles de servicio; asimismo producir de forma acordada, confiable, precisa y en tiempo reportes para tomar decisiones informadas y para mantener comunicación efectiva con el cliente.

Alcance

Este procedimiento aplica a todos los proyectos vigentes que involucren soluciones y/o servicios de BSS que se encuentren en su ciclo de vida dentro de los procesos de implementación de la solución y/o prestación del servicio.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

1. **Cliente.** Persona que es dueña de un servicio informático desde el punto de vista del negocio. Es quien puede solicitar cambios al servicio.
2. **Servicio.** Uno o más sistemas de TI que habilitan un proceso de negocio.
3. **SLA – Service Level Agreement (Acuerdo de Niveles de Servicio).** Acuerdo escrito entre un proveedor de servicio(s) y un cliente; dicho acuerdo documenta los Niveles de Servicio pactados para ese servicio.
4. **Cambio.** Cualquier adición, modificación o eliminación de algún(os) componente(s) de infraestructura.
5. **RFC - Request For Change (Solicitud de Cambio).** Formato que sirve para el registro de una solicitud de cambio.

Documentos Relacionados

PR-DV-101_PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE RELACIÓN CON EL NEGOCIO
PR-RS-104_PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES
PR-RS-120_PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE RELACIÓN CON EL PROVEEDOR
PR-RS-105_PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS
PR-RS-108_PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD
PR-RS-121_PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD
PR-RS-107_PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
PR-GC-06_PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA
PR-GC-07_PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Políticas

Planeación de los Niveles de Servicio.

- El procedimiento de Elaboración de Niveles de Servicio aplica únicamente a la generación de SLAs internos.
- Los SLAs establecidos contractualmente son definidos en bases de licitación, por tal motivo no existen sesiones de planeación y elaboración de éstos.

Reportes del Servicio.

- El Administrador de Niveles de Servicio deberá gestionar los reportes previamente autorizados y revisados en la fase de implementación; para su entrega en tiempo y forma conforme a los SLAs y Contratos formalizados con los clientes.
- Cuando los Niveles de Servicio cuenten con una desviación igual o mayor del 10% se analizarán por el Administrador de niveles de Servicios para determinar si aplica el Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora.
- Es responsabilidad del Administrador de Niveles de Servicio, el resguardo de la información generada en este procedimiento.

Método de escalación.

- El Administrador de Niveles de Servicio cuando sea necesario ejecutará las escalaciones pertinentes con las áreas internas de acuerdo a la queja o incumplimiento del nivel de servicio.

Quejas.

- Las quejas deberán ser formales vía correo, oficio o vía las encuestas de satisfacción por parte de los clientes.

Procedimiento y Responsabilidad

SUB-PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN SLA

1. Administrador de Niveles de Servicio / Especialista del Servicio

1.1. Recaba información para generar /actualizar SLA, en conjunto con el área de ITSM.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

1.2. Elabora o actualiza el SLA en conjunto con los especialistas involucrados e ITSM.

1.3. Solicita visto bueno a los involucrados en el servicio.

2. Involucrados

2.1. Verifica que los SLAs puedan ser cumplidos con la capacidad actual.

Si los SLAs se pueden cumplir continúa con la actividad 3.1

Si no se pueden cumplir continúa con la actividad 2.2

2.2. Solicita modificaciones al SLA.

3. Coordinador del SGS

3.1. Publica en el SharePoint el SLA.

3.2. Da a conocer SLA a todos los involucrados.

Finaliza sub-procedimiento

SUB-PROCEDIMIENTO REPORTES DE SERVICIO

4. Administrador de Niveles de Servicio / Especialista del Servicio

4.1. Gestiona los reportes de Niveles de Servicio.

4.2. Entrega, revisa y solicita aprobación de los Reportes con el cliente.

Si cumplió con los Niveles de Servicio continúa en la actividad 4.5.

Si no cumplió continúa en la actividad 4.3

4.3. Analiza la información y la tendencia de reportes anteriores.

Si la desviación es mayor al 10%, determina si necesita mejorar el servicio.

En caso de determinar que, si requiere mejora, inicia el Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora "PR-GC-06".

En caso que no requiera mejora, continua con 4.4

4.4. Ejecuta las escalaciones y acciones necesarias con las áreas involucradas y da seguimiento.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

4.5. Archiva el reporte de Niveles de Servicio firmado por el cliente.

Finaliza sub-procedimiento

SUB PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A QUEJAS

5. Administrador de Relación con el Negocio

4.7. Recibe las quejas vía correo, oficio o encuestas de satisfacción por parte de los clientes.

4.8. Analiza la queja.

4.9. Identifica si hay que hacer alguna corrección en la operación o en caso contrario aclara con los clientes. En caso de corrección, continua en 5.4, en caso contrario continua en 5.6.

4.10. Ejecuta las escalaciones y acciones necesarias con las áreas involucradas y da seguimiento hasta la solución.

4.11. Comunica al cliente.

4.12. Archiva para tener un histórico en el índice de satisfacción y quejas.

Fin de procedimiento.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS

Objetivo

Establecer y dar a conocer los pasos a seguir para realizar las actividades de Solicitud de Compra para Bienes y Servicios, y satisfacer las necesidades de la Organización en tiempo y forma, con las mejores condiciones técnicas y comerciales.

Alcance

Este procedimiento aplica para cualquier Solicitud de Compra de Bienes y Servicios, hasta la entrega de los mismos, que provenga del Solicitante.

Aplica a SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

Descripción: Es la definición que establecen los fabricantes o proveedores de sus productos o servicios.

ETA: Es la fecha estimada de llegada de los bienes y/o servicios

Fecha recepción: Fecha real de llegada al almacén.

Arquitectos de Pre-Venta y Post Venta / Director de Tecnología: Persona especializada asignada a la validación técnica de las características de los bienes o servicios solicitados.

Lugar de entrega: Lugar físico en donde el Solicitante requiere entrega de bienes al cliente. Los bienes deberán ser ingresados en primer lugar al almacén general de la organización.

Constancia Documental: Documento que valida la conclusión de un servicio (Memoria Técnica, Reporte de Servicio, Licenciamiento Electrónico, Listas de Asistencia, etc.)

Nomenclatura: Código alfanumérico que se le asigna a un documento de acuerdo a los lineamientos de documentación normativos para el sistema de gestión de la calidad de BSS.

Precio: El importe a pagar por un producto.

Proyecto: Conjunto de actividades encaminadas a satisfacer las necesidades de los procesos de Preventa, Venta, Implementación y Prestación del servicio.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

Herramienta tecnológica: Sistema, Excel o cualquier aplicación como herramienta de trabajo.

SKU: (Stock Keeping Unit) Es la identificación alfanumérica que asigna el proveedor al Producto o Servicio, también conocido como Clave de Producto, Código, No. de Parte.

Solicitante: Cualquier persona dentro de la Organización que realice Solicitudes de Compra de bienes y servicios.

E-commerce: Comercio electrónico para la compra de bienes y/o servicios de proveedores.

Documentos Relacionados

PR-LG-01_ PROCEDIMIENTO PARA ALMACÉN GENERAL
 PR-CP-02_ PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
 FO-CP-02_ ALTA PROVEEDOR
 FO-GC-24_ COMPROMISO CON LA POLÍTICA ANTISOBORNO
 CATÁLOGO DE PROVEEDORES EN LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA
 CATÁLOGOS Y FOLLETOS ELECTRÓNICOS DE PRODUCTOS O SERVICIOS.
 E-COMMERCE DE PROVEEDORES
 COTIZACIONES ELECTRÓNICAS
 HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

Política(s)

Lineamientos Generales.

- Para toda Solicitud de Compra de bienes y servicios que tenga una cotización previa, el Solicitante deberá adjuntarla a este formato en la herramienta tecnológica.
- Direcciones para autorizar Órdenes de Compra sin importar el monto: Dirección General, Dirección Corporativa de Desarrollo de Negocios, Dirección de Gestión de Servicios, Dirección de Tecnología.
- El horario de servicio del área de Compras es de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00, de lunes a viernes.
- Será responsabilidad del Solicitante formalizar con el Jefe de Compras, cualquier compra urgente realizada fuera de los horarios de servicio directamente con algún proveedor, a más tardar al día hábil siguiente.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- Para toda Solicitud de Compra de bienes y servicios, el Departamento de Compras verificará su existencia en el almacén. Si existe, se solicita a Gerencia de Recursos Materiales la asignación a dicha solicitud.
- El Departamento de Compras gestionará los bienes y servicios tal y como hayan sido requeridos y no buscará productos similares, a menos que así lo establezca el Solicitante, o por mejores condiciones comerciales con el proveedor.
- En el caso de licitaciones, Dirección General, Dirección Corporativa de Desarrollo de Negocios, Dirección de Gestión de Servicios, Dirección de Tecnología, Dirección de Finanzas, Dirección de Ventas Estratégicas, realizarán las estrategias comerciales con los proveedores.
- Los proveedores deben enviar vía correo electrónico sus facturas en pdf, xml, orden de compra y sello de almacén, al Departamento de Finanzas y/o Departamento de Compras para programar su pago en tiempo, en conjunto se programa el pago correspondiente
- Se registran los proveedores en la herramienta tecnológica de acuerdo al formato recibido "FO-CP-02" Alta de Proveedor.

En cuanto a los Proveedores de Bienes:

- Para toda solicitud de bienes el Departamento de Compras debe obtener al menos 3 cotizaciones de diferentes proveedores para los productos que sea posible. Esto no aplica para bienes que provengan de proveedores con los que se tenga establecida alguna alianza estratégica.

En cuanto a los Proveedores de Servicios:

- Para cualquier tipo de servicio, es responsabilidad del Solicitante y/o Departamento de Compras seleccionar y sugerir a los proveedores que considere convenientes.
- Departamento de Compras es responsable de negociar y/o buscar otros proveedores de servicios en caso de que se requiera y las condiciones lo permitan con base a los criterios de selección de proveedores "PR-CP-02" Procedimiento para Evaluación de Proveedores
- Es responsabilidad del Departamento de Compras colocar la orden de compra de los servicios con los proveedores correspondientes, dar seguimiento a la finalización del servicio y recopilar la Constancia Documental con el solicitante.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

En cuanto a los Controles e Indicadores:

- Es responsabilidad del Departamento de Compras, registrar en la herramienta tecnológica la Fecha de Recepción de Entrega.
- Al momento de recibir por parte del Almacén General la notificación de entrega del proveedor, es responsabilidad del Departamento de Compras enviar instrucciones de salida.
- Los indicadores para cumplimiento de entrega de bienes y servicios fluctuaran entre 65% y 70% dependiendo el comportamiento de cierre anual y situaciones de naturaleza y/o sanitarias ajenas a la empresa.

Procedimiento y Responsabilidad

1. Solicitante

- 1.1. Ingresa formato en la herramienta tecnológica.
(Ver A.1) Solicitud de Compra o Solicitud de Cotización

2. Departamento de Compras

- 2.1. Recibe Solicitud de Compra en herramienta tecnológica.
- 2.2. Revisa y analiza la información de la solicitud. Si la información es correcta, procede al punto 2.3. En caso contrario responde al solicitante por el mismo medio para que realice la corrección de errores y/o aclaración de dudas punto 3.
- 2.3. Si se trata de una solicitud de bienes, revisa existencia del producto en el inventario. Si el producto está en existencia, continúa con la actividad 2.4, de lo contrario continúa con el punto 6.2.1.
- 2.4. Realiza la entrega de lo solicitado con base en el Procedimiento de Almacén General "PR-LG-01" y finaliza el procedimiento.

3. Solicitante

- 3.1. Recibe en herramienta tecnológica la solicitud de compra para modificarla.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

3.2. Envía solicitud de compra modificada al Departamento de Compras, regresa a la actividad 2.2

Subproceso de Cotización

4. Departamento de Compras

4.1. Cotiza y valida la existencia del producto solicitado con los proveedores

4.2. Establece las condiciones comerciales.

4.3. Analiza y selecciona la mejor opción.

4.4. Envía por herramienta tecnológica la cotización al solicitante.

5. Solicitante

5.1. Recibe y revisa la cotización. Si acepta la cotización continúa con la actividad 4.3 en caso contrario finaliza el procedimiento.

5.2. Convierte solicitud de cotización a solicitud de compra en la herramienta tecnológica y notifica al Departamento de Compras por esta misma herramienta.

Subproceso de Compras

6. Departamento de Compras

6.1. Recibe la solicitud de compra con la información correcta y completa.

6.2. En caso de que la solicitud de compra sea acompañada de la Cotización del proveedor, valida su vigencia y en caso necesario solicita su actualización.

6.2.1. Revisa que el proveedor este dado de alta en la herramienta tecnológica, en caso contrario le envía por correo electrónico para su llenado los formatos "FO-CP-02" Alta de Proveedor y "FO-GC-24" Compromiso con la Política Antisoborno, con la observación de que no debe ser modificado el contenido solamente el llenado de los datos de la empresa correspondiente.

6.2.2. Recibe de proveedor por correo electrónico los formatos "FO-CP-02" Alta de Proveedor y "FO-GC-24" Compromiso con la Política Antisoborno revisa que estén

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

debidamente llenados, y procede al registro en la herramienta tecnológica, en caso contrario lo regresa al proveedor para su correcto llenado.

6.3. Elabora Orden de Compra en la herramienta tecnológica.

6.4. Convierte la orden de compra en formato pdf

6.5. Gestiona las autorizaciones correspondientes vía correo electrónico, o teams- Si es autorizada continúa con la actividad 6.7 de lo contrario continua con la actividad 6.6.

6.6. Notifica al solicitante la no autorización y finaliza el procedimiento.

6.7. Digitaliza la orden y la envía al proveedor. Si la orden de compra es aceptada por el proveedor, continúa con la actividad 6.10, de lo contrario continúa con la actividad 6.8.

6.8. Cancela la orden de compra en la herramienta tecnológica.

6.9. Busca otro proveedor y continúa con la actividad 4.1 del subproceso de cotización.

6.10. Confirma con el proveedor el tiempo de entrega de la Orden de Compra.

6.11. Si la fecha de recepción es diferente a la indicada previamente en la orden de compra, se deberá actualizar la fecha de recepción en la herramienta tecnológica.

6.12. Resguarda en herramienta tecnológica las Órdenes de Compra pendientes por surtir.

6.13. El Departamento de Compras deberá llevar el seguimiento necesario de las órdenes de compra pendiente por surtir para garantizar la entrega en tiempo y forma de los bienes

6.14. Espera la confirmación de llegada de los bienes al almacén general en las fechas comprometidas por el proveedor.

6.15. En el caso de servicios, da seguimiento junto con el solicitante para su cierre al término de estos.

6.15.1 Verifica que exista una Constancia Documental del término y satisfacción del servicio.

6.16. En caso de incumplimiento de las fechas compromiso de entrega por parte del Proveedor, negocia una nueva fecha de entrega, notificando al usuario, continuando con la actividad 11.1

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

7. Jefe de Almacén

7.1. Recibe los bienes, verificando que estén correctos y completos. Continúa con la actividad 7.2. De no recibirlos por no cumplir con lo solicitado en la Orden de Compra, continúa con la actividad 7.3

7.2. Realiza la recepción en una herramienta tecnológica.

7.3. Notifica al Departamento de Compras vía correo electrónico la recepción o rechazo de los bienes.

8. Departamento de Compras

8.1. Responde por el mismo medio la notificación enviada por el Jefe de Almacén. Si el producto fue recibido, copia al Solicitante y confirma las instrucciones de entrega. En caso de que el producto haya sido rechazado, notifica al proveedor para programar una nueva entrega, continuando con la actividad 6.10

9. Jefe de Almacén

9.1. Entrega los bienes de acuerdo con las instrucciones recibidas por Departamento de Compras, continúa con el Procedimiento de Almacén General "PR-LG-01"

10. Jefe de Compras

10.1. Registra Orden de Compra recibida en la herramienta tecnológica para su seguimiento y monitoreo de cumplimiento de entrega en tiempo y forma.

11. Solicitante

11.1. Recibe la notificación de la nueva fecha compromiso del departamento de compras. Si acepta la nueva fecha compromiso va a la actividad 6.10 de lo contrario continúa con la actividad 11.2.

11.2. Propone al Departamento de Compras sustitución de producto y/o servicio o el cambio de proveedor y continúa con la actividad 4.3

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS

PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Objetivo

Establecer los pasos a seguir para realizar el reclutamiento, la selección y contratación de personal para Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V.

Alcance

Este procedimiento aplica para el área de Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos, así como para la empresa de Servicios Administrados de BSS. S.A de C.V. en adelante BSS.

Y todas aquellas áreas que se involucren en la solicitud, reclutamiento y contratación de personal de BSS.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

Área solicitante: Persona que ocupa la Jefatura, Coordinación, Gerencia o Dirección con personal a cargo, responsable de realizar la solicitud de cobertura de una vacante.

Formato de Requisición: Es un documento que establece datos generales de la vacante ej. Título de puesto, gerencia o departamento, sueldo a ofrecer, herramientas o accesos con los que contará el personal, etc. Debido a lo anterior, el formato Requisición de Personal debe contener las firmas de autorización correspondientes o ser enviadas por correo electrónico a la jefa de reclutamiento y selección.

Formato de Descriptor de puesto: Es un documento que establece las especificaciones del perfil tanto en competencias técnicas y blandas, para llevar a cabo el proceso de reclutamiento en función a las especificaciones del mismo.

Formato de Guía de Entrevista por Competencias, Libre de Discriminación Laboral: Documento guía que determinar las recomendaciones y etapas a seguir durante la entrevista, con apego a un proceso de selección basado en entrevista estructurada, por competencias y libre de discriminación laboral.

Integración Psicométrica por Competencias: Documento que integra el resumen curricular, resultados de evaluaciones psicométricas, observaciones de la entrevista realizada, competencias técnicas y funcionales, del candidato o candidata para su evaluación psicológica y perfilamiento laboral. Dicho contenido es confidencial, para uso exclusivo de recursos

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

humanos y debe ser tomado en cuenta para la contratación del mismo (a), en función al análisis global de sus competencias.

Formato para Integración de Evaluación Técnica: Documento que avala el resultado del conjunto de pruebas técnicas que se aplican en el área correspondiente para evaluar los conocimientos y habilidades del candidato o candidata a cubrir un puesto específico. Dicho documento debe contener la firma de quien aplicó y evaluó los conocimientos técnicos.

Formato para Integración Referencias Laborales: Documento que avala la revisión de la investigación laboral de los 2 últimos empleos previos a la incorporación del personal.

Formato para Integración Validación de Promoción: Documento que avala el resultado de la actualización de la evaluación para determinar la viabilidad del proceso de promoción de algún colaborador o colaboradora interna. Dicho documento debe contener las firmas de autorización correspondientes.

Promoción: Es el crecimiento profesional de un colaborador o colaboradora en su misma área o alguna otra dentro de BSS.

Reingreso: Es aquel ex colaboradora o ex colaborador que se reintegrará a laborar dentro de BSS en alguna posición donde su perfil de adecue a las actividades buscadas, siempre y cuando no haya existido alguna incidencia en su estancia anterior.

Documentos Relacionados

Formato Descripción de Puesto "FO-RH-03"

Formato Requisición de Personal "FO-RH-04" / URL
https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=7URIn2uWa0acv8tmmtg4SRRZgd_x0fR-DsYie_mK6N-tUNEtSU1IIUUJXSk5LMzJDU0IJUzY4Q1Y2WC4u

Formato Guía de Entrevista por Competencias, Libre de Discriminación Laboral "FO-RH-06"

Integración Psicométrica por Competencias

Formato de Referencias Laborales "FO-RH-20"

Formato de Validación de Promoción "FO-RH-26"

Política de Seguridad de la Información "PI-GC-01"

Política Antisoborno "PI-RH-16"

Formato Check List de Documentos de Contratación "FO-RH-32"

Solicitud de Empleo

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

Políticas

- El proceso de Reclutamiento y Selección garantizará, durante toda su ejecución tanto externa (ej. medios de difusión), como interna (métodos de evaluación, ej. entrevistas), que será exento, de cualquier tipo de discriminación por condiciones de sexo, edad, género, religión, raza, orientación sexual, estado civil, o de cualquier tipo. Garantizando la equidad en los procesos de evaluación de todos los candidatos y candidatas para promover las mismas oportunidades de empleo.
- El proceso de entrevista para los candidatos y/o las candidatas postulados (as), se realizará basado en la evaluación de competencias, conocimientos y habilidades, libre discriminación laboral, tomando como base el Formato de Guía de Entrevista por Competencias, Libre de Discriminación Laboral “FO-RH-06”.
- El proceso de Reclutamiento y Selección no llevará a cabo la solicitud de certificados médicos (de embarazo, ni Virus de Inmunodeficiencia Humana – VIH u otros) como requisito para el ingreso, permanencia o ascenso en el empleo. De solicitarlo será con estricta confidencialidad y fines de seguimiento en aspectos de salud ocupacional.
- El proceso de Reclutamiento y Selección, tiene un tiempo mínimo de cobertura de 15 días para vacantes operativas sin certificaciones y máximo de 40 días en los casos de vacantes administrativas o especializadas con certificación.
- El Subproceso de Promoción Interna (ya sea para ascenso horizontal o vertical), será libre de cualquier práctica de discriminación, por condiciones de sexo, edad, género, religión, raza, orientación sexual, estado civil, o de cualquier tipo, garantizando la equidad en los procesos de evaluación para todo el personal interno.
- En caso de que sea requerido un proveedor externo, como apoyo para realizar el proceso de Reclutamiento y Selección; dicho proveedor deberá brindar el servicio con estricto apego a las políticas y lineamientos establecidos en el presente. Así mismo, será sujeto a la evaluación de proveedor, para determinar la continuidad de sus servicios, en función a los resultados obtenidos.
- Para el proceso de integración de expedientes se debe contar con los siguientes documentos en su versión física y/o digital: Requisición de Personal, Psicometría por competencias, Evaluación Técnica (si aplica), Formato de Referencias Laborales (últimos dos empleos, en los casos que aplique; se puede sustituir por cartas de recomendación y/o constancias laborales). Adicional debe contar con los documentos de datos personales y aquellos que avalen la competencia para cubrir el puesto.
- Tanto en el proceso de Reclutamiento, como en el subproceso de promoción deberá

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

realizarse la debida diligencia con la finalidad de asegurar en medida de lo posible que el personal que ingresa o bien se reasigna a un puesto nuevo, cumpla con lo establecido en la Política Anticorrupción (PR-GC-302) para consulta.

- No se dará trámite a ninguna vacante que no cuente con el formato Requisición de Personal llenado de manera completa y correcta, ya sea enviado por correo o entregado con las firmas de autorización correspondientes usando el formato físico o por medio del flujo de automatización:
(https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=7URIn2uWa0acv8tmttg4SRRZq_d_x0fRDsYie_mk6N-tUNEtSU1lIUUJXSk5LMzJDU0lJUzY4Q1Y2WC4u)
- Para el reclutamiento de personal se tomará en cuenta el descriptor de puesto correspondiente ubicado en el SharePoint <https://asentti.sharepoint.com/GEqcepra>
- En el caso de los puestos de nueva creación el área solicitante debe de llenar la descripción de puesto correspondiente. Depende del área solicitante proporcionar la información necesaria para el reclutamiento, la selección y contratación del candidato o candidata. No se desarrollará, bajo ningún motivo, descripción de puesto alguna sin la colaboración del área solicitante.
- Cualquier persona a nivel interno puede postularse o recomendar candidatos y/o candidatas para las vacantes generadas dentro de la empresa a través del correo de reclutamiento@cepra.com.mx y/o el medio que se establezca para este fin (<https://www.cepra.com.mx/bolsa-de-trabajo>), dichos candidatos o candidatas deben acatar el proceso del procedimiento de reclutamiento y selección.
- El área solicitante realizará las pruebas técnicas correspondientes a los candidatos y las candidatas considerados (as) como prospectos viables, las cuales pueden ser verbales, prácticas o escritas. Independientemente de la prueba aplicada es responsabilidad del área solicitante entregar los resultados de la Evaluación Técnica con su Vo.Bo. al área de Reclutamiento y Selección, como evidencia de que ésta fue satisfactoria. Así mismo será el único responsable de validar que los conocimientos técnicos de los y las candidatas, coincidan con los requeridos para la cobertura de la vacante.
- El área de Reclutamiento y Selección deberá realizar las evaluaciones psicométricas y a su vez cotejar los niveles de dominio requeridos en los descriptores de puesto, en el caso de proyectos masivos se podrán considerar otros requisitos para comprobar la experiencia y competencia requeridos por el descriptor de puesto.
- Tratándose de procesos especiales de reclutamiento y selección por volumen, bajo los justificantes como inicios de proyecto, planes de sucesión o reestructuras de negocio, deberán ser informados y coordinados por las áreas involucradas y dirección de recursos

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

humanos, con el objetivo de definir las características del perfil de puesto, número de posiciones, fechas comprometidas, etc.; lo anterior, puede ser notificado mediante correo electrónico y/o con minuta de sesión (según sea convenido en favor de la confidencialidad de la información). En el establecimiento con base a los acuerdos se realizará la solicitud de requisición en formulario correspondiente vigente.

- El área de Reclutamiento y Selección tiene la responsabilidad y el compromiso de hacer observaciones y recomendaciones respecto a la contratación de un candidato o candidata.
- Durante la entrevista no se debe realizar promesa alguna, compromiso con el o la candidata, con relación a su fecha de ingreso o contratación, salarios o beneficios. No sin antes coordinarlo con el área solicitante.
- El área de Reclutamiento y Selección debe dar prioridad al personal interno de la empresa para que los interesados en la posición vacante tengan una oportunidad de desarrollo, por lo que no se realizará ningún proceso de promoción interna sin la autorización y validación por parte del departamento de Reclutamiento y Selección. Los interesados podrán enterarse y postularse a través de INTRANET (www.rhqcepra.com.mx).
- Anualmente el área de Reclutamiento y Selección en coordinación con las Jefaturas de área, realizará la revisión de las descripciones de puesto para verificar que las competencias laborales siguen vigentes.
- Para la asignación de herramientas y/o acceso, el área solicitante, deberá elaborar el Formato Requisición de Personal "FO-RH-04" de manera correcta, contemplando la validación de las herramientas y/o accesos, que asignará al personal a cargo de acuerdo a las necesidades del puesto.
- El área de Reclutamiento y Selección, será responsable de la solicitud de herramientas y/o accesos de trabajo para el personal de nuevo ingreso, a partir de la información referida por el área solicitante en el Formato Requisición de Personal "FO-RH-04" con el llenado del formato FO-RS-23_Formato Universal de Alta Baja de Servicios TI (este documento pertenece al área del set).
- La solicitud de herramientas y/o accesos de trabajo, será únicamente a través del portal de la herramienta tecnológica de Mesa de Servicio o por medio de correo electrónico.
- El seguimiento y validación de la asignación de las herramientas y/o accesos compete al área solicitante, quién deberá dirigirse a Mesa de servicio para conocer los avances o el estatus.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- El Vo.Bo. para el cierre del ticket, corresponderá al área solicitante, toda vez que haya validado la correcta asignación y/o validación de las herramientas y/o accesos de trabajo con el colaborador y/o jefe inmediato.
- El área de Reclutamiento y Selección, será responsable de entregar a los colaboradores el día de su contratación: Contrato de Confidencialidad, Reglamento y Código de ética, Aviso de Privacidad, Política Antisoborno y/o cualquier otro documento considerado relevante para el proceso de contratación los cuales están alineados a la Política de seguridad de la información de BSS. Todos estos documentos deben ser revisados y /o actualizados de manera anual, por lo que se deberán dar a conocer a los colaboradores todas las modificaciones, actualizaciones o cambios en las políticas a través de comunicados y en caso de ser necesario, se darán a firmar de nuevo todos los documentos actualizados.
- Para la POLÍTICA ANTISOBORNO, en caso de no tener cambio alguno durante el año, deberá enviarse a los colaboradores la CONFIRMACION DEL COMPROMISO CON LA POLÍTICA, para que sea firmado de manera digital o autógrafa por los colaboradores y asegurar que tienen el conocimiento de la Política.
- Para el proceso de promoción interna se debe validar a través del formato Validación de Promoción "FO-RH-26"

Procedimiento y Responsabilidad

1. Área solicitante

1.1. Identifica la necesidad de personal de sustitución y/o puesto de nueva creación.

1.2. Realiza el llenado manual por medio del formato "FO-RH-04" o electrónicamente en la siguiente liga:

https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=7URIn2uWa0acv8tmttg4SRRZgd_x0fRDsYie_mk6N-tUNetSU1IIUJXSk5LMzJDU0IJUzY4Q1Y2WC4u

1.2.1. Envía o entrega a la Jefatura de Reclutamiento y Selección, el formato Requisición de personal para la revisión de su correcto llenado y se solicite las firmas de autorización correspondientes.

1.2.2. Si el puesto es de nueva creación, adicional al formato de Requisición de Personal envía el Formato de Descripción de Puesto.

2. Jefatura de Reclutamiento y Selección

2.1. Recibe Formato de Requisición de Personal (de manera digital o física por el área solicitante). Se realiza una revisión de la solicitud y de autorizarse se envía a aprobación de líder de área y alta dirección.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

2.1.1. En caso de que la solicitud inicial se rechace desde recursos humanos, el solicitante recibirá la respuesta de rechazo vía correo electrónico junto con las observaciones a mejorar. En caso de la solicitud sea correcta se continua con el punto 2.2

2.1.2. En caso de que se trate de un puesto de nueva creación adicional al Formato de Requisición, se recibe el Formato de Descripción de Puesto.

2.2. Da inicio al proceso de búsqueda de candidatos o candidatas, a través de las Fuentes de Reclutamiento disponibles tanto internas como externas (ej. publicación de vacante y/o pre búsqueda de candidatos)

2.3. Realiza filtro de candidatos o candidatas interesados (as) en la vacante, buscando que cubran con los requisitos mencionados en el Formato de Descripción de Puesto.

2.4. Establece contacto con los candidatos y/o las candidatas que han sido filtrados (as) vía telefónica o electrónica e indaga si están interesados en la plaza y solicita su Currículum Vitae para su revisión.

2.5. Programa entrevista presencial o conferencia telefónica de acuerdo a la disponibilidad de los candidatos y/o las candidatas.

2.6. Aplica la entrevista correspondiente con el objetivo de validar si los candidatos o las candidatas cubren el perfil requerido.

2.6.1 De considerar viable al candidato o la candidata, dependiendo del tipo de proyecto se aplica las evaluaciones psicométricas en línea, de obtener resultados acordes al perfil solicitado, continua con el punto 2.7, de no ser así da por concluido el proceso de selección notificando al candidato o candidata interesado/a los motivos de su no selección, siempre y cuando el candidato lo solicite.

2.6.2 En caso de ser una candidata o candidato que ya haya laborado dentro de BSS, se realizará internamente una investigación de referencias, tanto en el área de Recursos Humanos como en el área donde laboró anteriormente, con la finalidad de corroborar que no cuente con notas negativas durante su estancia anterior. En caso de ser negativas sus referencias se descartará del proceso a la candidata o candidato. En caso de ser positivas sus referencias se continuará con el punto 2.7.

2.7. Envía currículum de los candidatos y/o las candidatas viables, al área solicitante para revisión de los mismos, con observaciones y/o comentarios de cada uno de ellos (as).

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

3. Área solicitante

- 3.1.** Recibe Curriculums de los candidatos y/o las candidatas considerados (as) viables por parte de la Jefatura de Reclutamiento y Selección.
- 3.2.** Revisa los Curriculums de los candidatos y/o las candidatas considerados (as) y notifica al área de reclutamiento su disponibilidad para la programación de las entrevistas.

4. Jefatura de Reclutamiento y Selección

- 4.1.** Recibe notificación del área solicitante en relación a los candidatos y/o las candidatas considerados (as) viables y programa las entrevistas correspondientes de acuerdo a su disponibilidad.
- 4.2.** Envía confirmación de entrevistas programadas al área solicitante.

5. Área solicitante

- 5.1.** Realiza las entrevistas programadas y aplica las evaluaciones teóricas o prácticas que considere necesarias para validar el nivel de conocimientos técnicos de los y las candidatas. En caso de que aplique.
- 5.2.** El área solicitante, realiza la prueba técnica y envía sus comentarios por correo a Reclutamiento y selección, únicamente del candidato o candidata que considere como viable.
- 5.3.** Da retroalimentación al área de reclutamiento y selección, de los candidatos entrevistados, indicando a los que considera viables, dicha retroalimentación puede ser de manera escrita enviando un correo al área de reclutamiento y selección confirmando lo acordado.

6. Jefatura de Reclutamiento y Selección

- 6.1.** Recibe notificación por parte del área solicitante, de los candidatos entrevistados y considerados viables. En este último caso, se ejecutan las actividades del punto 6.2, de lo contrario da por concluido el proceso y acude de nuevo a la búsqueda de acuerdo al punto 2.3
- 6.2.** Se inicia con la verificación de referencias laborales o investigación socioeconómica (siempre y cuando el personal que ingrese ocupe mandos directivos, maneje valores o en el caso de que así lo solicite la Dirección del área), si son favorables continua en el punto 6.3; de lo contrario da por concluido el proceso de selección descartando al candidato o candidata y acude de nuevo a la búsqueda de acuerdo al punto 2.3

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Debe considerarse la debida diligencia para el personal de nuevo ingreso con base al nivel de riesgo de soborno al que esté expuesto. En las referencias laborales, deberá preguntarse o investigarse si la salida del anterior empleo fue por algún motivo relacionado a mal manejo de dinero, información o bien si estuvo implicado en algún caso de posible soborno.

Si se identifica en la solicitud de empleo o CV del candidato / candidata, que, tiene familiares cuya actividad esté relacionada con el mismo giro de la empresa, con un proveedor, con la competencia, haya sido o sea servidor público; se le solicitará al candidato o candidata que proporcione referencias, constancia laboral o carta bajo protesta de decir verdad para validar que no haya estado implicado en algún tema de soborno.

En el caso de puestos Gerenciales, Directivos, Ventas, Compras y Finanzas, deberá solicitarse adicional a lo ya mencionado, referencia directa del nombre de los proyectos de Licitación en que haya participado, nombre de las personas o instituciones con quien se tuvo contacto, proveedores y clientes. En caso de ser necesario se recurrirá a un tercero para poder verificar buró de crédito y antecedentes legales – laborales. En caso de detectarse alguna inconsistencia se detiene el proceso.

- 6.3. Solicita al candidato o candidata seleccionada los documentos para su contratación y en caso que se requiera documentos legales se solicitará lo correspondiente.
- 6.4. Verifica la validez de identificaciones oficiales y de cédulas profesionales, este último en los casos que aplique.
- 6.5. Solicita al candidato o candidata que acuda a firmar contrato laboral.
- 6.6. Con los datos del candidato o candidata seleccionado, solicita por correo o a través del portal de la herramienta tecnológica de Mesa de Servicio, las herramientas que serán asignadas de acuerdo con el formato de requisición de personal.
- 6.7. Valida con el Formato de Check List de Documentos de Contratación "FO-RH-32", la documentación entregada por el candidato e integra expediente del personal de nuevo ingreso.
- 6.8. Entrega al nuevo (a) colaborador (a) la **solicitud de empleo de la empresa** para ser llenada y se anexa al expediente.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

6.9. En caso de ser personal de reingreso, se buscará en el listado de bajas su **número de empleado anterior**, el cual conservará durante el tiempo que se encuentre con nosotros para dar continuidad en su historial laboral dentro de BSS.

Fin de Procedimiento.

Subproceso Promoción Interna

7. Solicitante

7.1. Si el área solicitante considera que la vacante puede ser cubierta a partir de candidatos y/o candidatas internas, notifica a la Jefatura de reclutamiento y selección a través del llenado del formato de requisición de personal (FO-RH-04) o a través de la liga mencionada en documentos relacionados indicando “búsqueda interna”

8. Jefatura de Reclutamiento y Selección

8.1. Recibe notificación vía correo electrónico de una nueva requisición de personal con búsqueda interna.

8.2. Si hay candidatos o candidatas, previamente considerados por el área solicitante, continúa en el punto 8.4, de lo contrario realiza la publicación de la vacante a través de comunicados internos y continúa con el punto 8.3

8.3. Realizar filtro de candidatos o candidatas internas postulados de manera voluntaria buscando que cubran con los requisitos del área solicitante, una vez que el candidato o candidata haya notificado a través de un correo electrónico a su líder sobre el interés de participar en el proceso de selección de la vacante en cuestión, copiando al área de recursos humanos.

8.4. Se realiza la debida diligencia para indagar si existe familiar, conocido o algún tipo de relación con el personal de la nueva área en la que estará con la finalidad de minimizar el riesgo de corrupción o posible soborno. Debe tomarse en cuenta el tipo de información, recursos que se manejan, así como, el posible conflicto de intereses que pudiera surgir. Así mismo, se realizará una evaluación de desempeño con la finalidad de conocer los resultados de sus objetivos actuales. En caso de ser viables se continuará con el punto 8.5, si no, se dará por terminado el proceso de reclutamiento y selección con el candidato o la candidata en cuestión.

8.5. Se continuará con el procedimiento de reclutamiento y selección a partir del punto 2.3 de este documento hasta el punto 6.8. En caso no encontrar talento viable de manera

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

interna, se iniciará el proceso de reclutamiento y selección en fuentes externas y esto no será considerado como proceso de promoción.

8.6. Una vez notificado al líder solicitante si es viable el candidato o la candidata interno o interna, se llenará el Formato de Validación de Promoción "FO-RH-26" para posteriormente solicitar las firmas correspondientes, Adicional se solicitará aprobación a los líderes del área a la que pertenece. En caso de que no fuera autorizada, se iniciará el proceso de reclutamiento y selección externo.

8.7. Si él o la candidata interna es aceptada, se le comunicará dicho movimiento para la posición a ocupar.

8.8. Se notificará al responsable de administración de personal, para la actualización del nuevo puesto y función del colaborador o la colaboradora; para las consideraciones correspondientes.

8.9. Una vez concluido su período de prueba (3 o 6 meses), el líder notifica a Recursos Humanos la retroalimentación del desempeño del colaborador o la colaboradora promocionada para la toma de decisiones en relación a su permanencia.

Fin de Procedimiento.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN

Objetivo:

Establecer el procedimiento de capacitación, mediante acciones de capacitación y adiestramiento para las colaboradoras y los colaboradores de la organización, con la finalidad de aumentar la competitividad y el perfeccionamiento de conocimientos, habilidades, actitudes, hábitos o valores en los equipos de trabajo.

Alcance:

Para efecto de representación y cobertura del presente Procedimiento se considera a SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V.

Definiciones, Abreviaturas y Símbolos.

Aprendizaje: Proceso a través del cual se adquieren nuevas habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores como resultado del estudio, la experiencia, la instrucción, el razonamiento y la observación.

DNC: Instrumento para identificar las necesidades de capacitación de la organización.

Capacitación: Proceso conformado por la capacitación y desarrollo continuo, programado y evaluado, destinado a obtener, perfeccionar, complementar y desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes de los miembros de la organización, que contribuye con la misión y objetivos organizacionales.

Competencias: Es el conjunto de habilidades, conocimientos y aptitudes con los que cuenta una persona, para poder desarrollar con efectividad sus funciones.

Cursos internos: Cursos de capacitación que son impartidos por instructores internos de BSS.

Cursos externos: Cursos de Capacitación que requieren un proveedor para ser impartidos, por lo general conllevan un costo.

Plan anual de capacitación: Documento generado a partir de la información obtenida en la DNC (Detección de Necesidades de Capacitación) y determina las prioridades de capacitación de los colaboradores, en el cual relaciona los cursos o actividades de capacitación asignadas por puesto, mediante un programa.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Efectividad de la capacitación: La efectividad de la capacitación es un indicador que provee información sobre la satisfacción, calidad y experiencia del personal que recibe la capacitación, así como la perspectiva objetiva de los líderes de los resultados derivados de la misma en términos de productividad y mejora.

Modalidad presencial de la capacitación: Se caracteriza por la presencia física e interacción del personal y el o la instructor de capacitación.

Modalidad E-learning: Se caracteriza por la no asistencia física del personal, se realiza mediante plataformas conectadas a Internet y diversos recursos didácticos.

Modalidad B-Learning: Se caracteriza por combinar, de manera sistemática, la modalidad presencial y de atención virtual, utilizando herramientas tecnológicas e interacción del personal y el instructor o la instructora de capacitación sincrónica.

Documentos Relacionados

FO-RH-14_ PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

FO-RH-12_ CUESTIONARIO DNC

FO-RH-11_ SOLICITUD DE CURSO DE CAPACITACIÓN

FO-RH-18_ FORMATO DE EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

FO-RH-09_ CUESTIONARIO DE EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN

FO-RH-17_ FORMATO DE EVALUACIÓN DE LA INDUCCIÓN

FO-RH-10_ CARTA COMPROMISO

FO-RH-01_ LISTA DE ASISTENCIA

Políticas Generales

- Todo el proceso de capacitación se encuentra libre de cualquier sesgo sexista o discriminatorio, se otorgan las mismas oportunidades de capacitación, sin importar: raza, color, religión, género, orientación sexual, estado civil o conyugal, nacionalidad, discapacidad, o cualquier otra situación.
- Todos los participantes deberán asistir en tiempo y forma a los cursos programados por el área de Capacitación que forman parte del proceso de capacitación laboral o adiestramiento, así como atender las indicaciones que les brinde la persona responsable de impartir la capacitación o adiestramiento.
- El jefe directo deberá otorgar la autorización, así como considerar en la logística de actividades el tiempo necesario para que los participantes asistan al curso asignado.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- En el caso de que no se apruebe alguno de los cursos, el participante tendrá que realizar nuevamente la evaluación y/o certificación, para aprobar el curso, teniendo como máximo los tiempos definidos por el área de capacitación o institución externa. Aplica solo cuando haya fechas disponibles, sino se deberá de buscar la fecha más próxima.
- El plan anual de capacitación se deberá de tener firmado y aprobado por la Dirección de RRHH a más tardar en el mes de noviembre y su vigencia puede extenderse hasta 2 años de acuerdo a la LFT. Los cursos que por motivo de proyectos o de desarrollo que no estén considerados en el Plan Anual de Capacitación deberán ser informados al área de Capacitación, para su registro y seguimiento.
- La Dirección de cada área le indicará al responsable de Capacitación la cantidad de personas a capacitarse, buscando evitar gastos innecesarios y contemplando que el personal que se capacita, tiene como objetivo la transferencia de conocimientos.
- La autorización de los cursos externos e internos que conforman el Plan Anual de Capacitación será gestionado por el área de Capacitación, con la validación de las Direcciones de área correspondientes.
- En caso de ausencia justificada (cargas de trabajo, vacaciones, incapacidad, comisión de viaje, etc.) de algún curso, la colaboradora y el colaborador debe informar a Recursos Humanos a través de su área de Capacitación a más tardar 48 horas antes de iniciado el curso, a través de un correo electrónico con copia a su jefe inmediato (quien debe dar su Vo.Bo.), con la finalidad de evitar costos innecesarios y reprogramar su participación.
- Todo personal capacitado con algún proveedor deberá entregar al área de Capacitación, original del documento que avale la participación y/o acreditación del curso.
- En el caso de los certificados originales en físico, se deberá entregar a la Dirección de RRHH para su resguardo.
- En caso de que algún curso o tema programado en el Plan de Capacitación no se pudiera impartir en las fechas establecidas debido a la carga de trabajo significativa o extraordinaria en el periodo asignado, se podrá reprogramar en el otro periodo.
- Los cursos o certificaciones de habilidades técnicas solo podrán ser tomados por el personal que se encuentre titulado, ya que nos debemos de apegar a los lineamientos de clientes y proveedores.
- Para que una colaboradora y colaborador pueda ser participante en un curso o certificación deberá cumplir con los cursos definidos por el área de capacitación.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- Los cursos de capacitación externos, que impliquen un costo para la organización deberán ser solicitados por El o La Líder de área llenando del formato FO-RH-11 en línea de acuerdo a las instrucciones detalladas en el mismo. Si el curso implica la inscripción de más de un participante se colocarán los datos de las personas en forma de lista para su correcta gestión. <https://forms.office.com/r/vubGkZL81A>
- Toda persona que tome un curso de capacitación externo que implique un costo para la empresa o sea impartido por algún proveedor externo deberá llenar el formato de carta de compromiso académico FO-RH-10 y la documentación solicitada por RRHH antes de iniciar el curso.
- El personal que ingreso a la organización en el último trimestre del año que comprende los meses de octubre a diciembre, iniciarán su plan de desarrollo en habilidades blandas a partir del primer trimestre del año entrante.
- Toda persona que tome un curso de capacitación interno de manera presencial o virtual deberá confirmar su asistencia o justificar su inasistencia de acuerdo a los lineamientos generales, así como atender los requerimientos previos necesarios (si fuese el caso) para el adecuado desarrollo del curso.
- El o La participante en los cursos de capacitación proporcionados por recursos humanos deberá llenar el formato FO-RH-18 Evaluación de la Capacitación al finalizar cada curso. <https://forms.office.com/r/guAHg8KMxH>
- El o La líder de área deberá llenar el formato FO-RH-09 Cuestionario Efectividad de la Capacitación de forma anual para medir el plan de capacitación e impacto en su equipo de trabajo. <https://forms.office.com/r/7fwXSSgbtc>
- El personal que presente baja de la empresa sin dar cumplimiento al Plan de Desarrollo o Plan Anual de Capacitación vigente no será contabilizado para los sistemas de gestión interna.

1. Procedimiento para la elaboración del Plan Anual de Capacitación.

El responsable del Departamento de Capacitación se encargará de:

- 1.1 Enviar en el mes de octubre el formato FO-RH-12 Cuestionario DNC a todos los líderes de área para la recolección de sus respuestas, mismas que están orientadas a la detección de necesidades de capacitación. El cuestionario deberá llenarse a más tardar el 30 de octubre. <https://forms.office.com/r/shaemqsDC1>

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

1.2 Una vez terminado el plazo establecido para el ejercicio de diagnóstico de necesidades de capacitación, se inicia la etapa de organización y análisis de respuestas para la obtención de datos cualitativos y cuantitativos del DNC.

1.3 Genera una propuesta de plan de capacitación anual (FO-RH-14_ PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN) con listado de cursos y calendarización. La propuesta se envía por correo electrónico a la Dirección de RRHH

1.4 La Dirección de RRHH realiza una revisión de la propuesta y se coordina una sesión de retroalimentación con el fin de realizar modificaciones y obtener las autorizaciones correspondientes.

Sí autoriza, continúa con la actividad 1.5

No autoriza, continúa con la actividad 1.6

1.5 Liberación del Plan Anual de Capacitación firmado por Dirección de RRHH.

1.6 Realiza las modificaciones solicitadas por la Dirección de RRHH y retoma nuevamente la actividad 1.4

1.7 Gestiona la generación de contenido y difusión del plan de capacitación hacia la organización.

2. Procedimiento para curso de capacitación externo

El o la responsable de área de Capacitación se encargará de:

2.1 Verificar el formato FO-RH-11 solicitud de curso de capacitación para conocer los detalles de la solicitud.

Si la solicitud cuenta con cotización previa continúa con la actividad 2.2

Si la solicitud no presenta cotización previa continúa con la actividad 2.3

2.2 Solicita las autorizaciones:

- Dirección de área correspondiente.
- Dirección de RRHH.

Sí autoriza, continúa con la actividad 2.5

No autoriza, continúa con la actividad 2.4

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

2.3 Investiga cotización de curso con uno o diversos proveedores de acuerdo a las especificaciones brindadas en el formato FO-RH-11 solicitud de curso de capacitación. Notifica cotización del curso al solicitante, si el solicitante está de acuerdo se retoma la actividad desde el punto 2.2 solicita las autorizaciones.

2.4 Notifica al solicitante la no autorización del curso.

2.5 Informa al solicitante la autorización del curso de capacitación y gestiona la inscripción de él o la, los o las participantes.

2.6 Solicita a los participantes la firma de formato FO-RH-10 Carta compromiso.

2.7 Solicita al responsable de administración de personal la firma de documentación pendiente por parte de participantes.

2.8 Solicita al área de compras el pago de curso mediante el formato FO-CP-01 solicitud de cotización, préstamo y compra.

2.9 Notifica a participantes la inscripción al curso, así como la información general del curso que proporciona el proveedor, tales datos como: modalidad, fechas, horarios, lugar, requisitos previos, etc.

2.10 Resguarda la documentación generada en formato PDF del procedimiento efectuado.

El responsable de administración de personal deberá:

2.11 Recibe solicitud para firma de pagaré por curso de capacitación externo por parte del responsable de capacitación.

2.12 Gestiona la cita con él/la o los/las participantes del curso para efectos de recabar sus firmas

2.13 Resguarda la documentación firmada.

El/la o Los/Las participantes del curso externo deberán:

2.14 Atender el compromiso generado en el formato FO-RH-10 Carta compromiso.

2.15 En los siguientes 10 días hábiles de haber finalizado el curso y recibido comprobante o certificación del mismo deberá entregar el original (si es físico) o copia (si es digital) del documento que avale la participación y/o acreditación del curso al responsable del área de Capacitación y enterar a La o El líder de área esta actividad.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

3. Procedimiento para curso de capacitación interna (no e-learning)

La o El líder del área deberá:

3.1 Notificar al responsable del área de capacitación la logística para la impartición del curso.

La o El responsable del área de Capacitación deberá:

3.2 Proporcionar al instructor (a) del curso los formatos a llenar por los participantes como son:

- FO-RH-01 Lista de asistencia en línea
- FO-RH-18 Evaluación de la capacitación en línea

La o El instructor responsable del curso deberá:

3.3 Diseñar, elaborar y verificar los materiales necesarios para la impartición del curso de capacitación.

3.4 Realizar la reservación de sala y notificar a los participantes acerca del curso, puede auxiliarse de los líderes de área para comunicar la información.

3.5 Una vez finalizada la capacitación deberá entregar al área de Capacitación, lo siguiente:

- Formato FO-RH-18 Lista de asistencia llenada.
- Formato FO-RH-18 Evaluación de la capacitación, llenada por el/la o las/los participantes

4. Procedimiento de capacitación interna e-learning

La o El responsable del área de Capacitación deberá:

4.1 Gestionar el contenido de los cursos de capacitación de acuerdo al Plan Anual de Capacitación vigente.

4.2 Habilitar el acceso a los cursos y funcionamiento de la plataforma para mitigar incidencias, así como la inscripción de los participantes a los cursos e-learning.

4.3 Revisar el estatus de ejecución de los participantes en los cursos e-learning al finalizar el periodo establecido en el formato FO-RH-14 Plan Anual de Capacitación con la finalidad de obtener la medición del indicador de participación de la capacitación de acuerdo a la escala de estimación y unidad de medida establecida:

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Unidad de medida

Escala de medición

- Porcentaje = o < 79.9 % Deficiente
- Porcentaje = o > 80 % Satisfactorio
- Porcentaje = o > 95 % Sobresaliente

4.4 Registrar el estatus de realización de cursos por participante para la gestión interna de la capacitación e-learning.

4.5 Difundir de manera periódica y automatizada la asignación de cursos recordatorios para propiciar la participación del personal en los procesos de capacitación.

5. Evaluación de la efectividad de la capacitación

El o La Líder de área deberá:

5.1 Llenar el formato FO-RH-09 Cuestionario Efectividad de la Capacitación cada que es requerido para evaluar las acciones de capacitación interna expresados en el presente procedimiento.

La o El responsable del área de Capacitación deberá:

5.2 Recolectar las respuestas obtenidas de los formatos:

- FO-RH-18 Evaluación de la capacitación
- FO-RH-09 Cuestionario de Efectividad de la Capacitación

5.3 Realiza recuento de los puntos obtenidos por las respuestas del personal en ambos formatos y respetando la escala de estimación y ponderación establecida:

ESCALA DE ESTIMACIÓN

PONDERACIÓN

Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Muy malo	1

5.4 Realiza el análisis de los resultados y obtención de la medición del indicador de efectividad de la capacitación de acuerdo a la escala de medición y unidad de medida establecida.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

Unidad de medida

Escala de medición

Porcentaje = o < 79.9%

Deficiente

Porcentaje = o > 80%

Satisfactorio

Porcentaje = o > 95 %

Sobresaliente

5.5 Presentar los resultados a la Dirección de RRHH para en conjunto establecer estrategias de mejora continua.

5.6 Da seguimiento a las acciones de mejora acordadas.

6. Procedimiento de Inducción de personal

Los objetivos de la inducción son los siguientes:

Objetivos:

- Facilitar la integración y conocimiento de la cultura de BSS.
- Conocer el Portafolio de Soluciones de la Empresa.
- Entender la importancia de trabajar apegado a los procesos normativos de calidad de BSS.
- Comprender los beneficios que tenemos con cada una de nuestras certificaciones.

Alcance:

- Todo el personal de nuevo ingreso de BSS deberá asistir al curso de inducción programado por el Área de Capacitación.

Contenido:

- El contenido de la inducción deberá mantenerse en constante actualización para garantizar los objetivos del curso, por lo que cada periodo de 6 meses se someterá a revisión.

El o La participante de la inducción e-learning deberá:

6.1 Realizar el examen de conocimientos en línea. La calificación esta automatizada en la plataforma de acuerdo a los aciertos obtenidos por el participante.

6.2 Obtener una calificación aprobatoria de más del 80%, de lo contrario, el participante deberá presentar la evaluación las veces que se requieran para su aprobación.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

6.3 Evaluar la inducción en términos de calidad del contenido y experiencia de aprendizaje respondiendo al formato FO-RH-17 Evaluación de la inducción.

Inducción Presencial o B-learning

La o El responsable del área de Capacitación deberá:

6.4 De existir más de 4 nuevos ingresos durante el mes se programará la sesión de inducción de personal en modalidad presencial o B-learning, en caso de no reunir este mínimo de participantes, la inducción solo se brindará en modalidad e-learning.

6.5 Notificar al líder de área y generar invitación al personal de nuevo ingreso con las especificaciones de fecha, horario y lugar para llevar a cabo la sesión presencial.

La o El instructor será el responsable de:

6.6 Impartir la inducción de personal y proporcionar a los participantes los formatos:

FO-RH-01 Lista de asistencia FO-RH-17 Evaluación de la inducción

La o El responsable del área de Capacitación deberá:

6.7 Realiza recuento de los puntos obtenidos por las respuestas del personal.

6.8 Presentar los resultados obtenidos a la Dirección de RRHH para en conjunto establecer estrategias de mejora continua.

6.9 Da seguimiento a las acciones de mejora acordadas.

Fin del procedimiento

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

PROCEDIMIENTO DE LOGÍSTICA (PLANEACIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE BIENES)

Objetivo

Establecer y dar a conocer los pasos a seguir para crear y ejecutar los planes de trabajo para la entrega de los bienes a los que BSS se obligue, a partir de su participación en el mercado de la Tecnología de Información y Comunicaciones y de la adjudicación de contratos, procurando la optimización de recursos y el cumplimiento con el plan de trabajo.

Alcance

Este procedimiento aplica para SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

1. ITIL: Information Technology Infrastructure Library
2. LPI: Líder de proyecto de implementación
3. PM: Project Manager
4. PMI: Project Management Institute
5. OAP: Oficina Administración de Proyectos

Documentos Relacionados

- Plan de Trabajo
- Metodología del “Project Management Institute” mejores prácticas del “Information Technology Infrastructure Library”

Política(s)

- Implementación de Proyectos. El área de Almacén será responsable de ejecutar los planes que la OAP diseñó para cada uno de los proyectos adjudicados.

Procedimiento y Responsabilidad

1. PM

- 1.1. Recibe por correo electrónico notificación que se ha ganado un proyecto.
- 1.2. Realiza el Kick off con el cliente y se crea el plan de comunicaciones.
- 1.3. Realiza juntas de planeación con el Cliente para realizar Matriz de Implementación.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

2. PM / Líder de Proyecto de Implementación

2.1. Realizan modificaciones a la Matriz de Implementación de ser necesario.

3. Almacén

3.1. Se recibe por correo electrónico la solicitud para elaboración de la Matriz de Distribución.

3.2. Elabora Matriz de Distribución que contiene las rutas de distribución para cumplir con la entrega de los bienes al cliente.

3.3. Identifica si se requiere la contratación de transporte externo.

Si requiere, continúa con la actividad 3.5.

No requiere, continúa con la actividad 3.4.

3.4. Envía Matriz de Distribución para valoración de utilización de recursos propios.

3.5. Envía Matriz de Distribución al Proveedor de transporte y negocia la cotización del servicio.

3.6. Recibe del proveedor la cotización del servicio de transporte.

3.7. Envía por correo electrónico al Líder de Proyecto de Implementación la Matriz de Distribución.

3.8. Recibe acuses o remisiones.

Fin del Procedimiento

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Objetivo:

Establecer los lineamientos para la gestión de los centros datos para garantizar la funcionalidad y estabilidad de las plataformas tecnológicas de la empresa.

Alcance:

Este documento aplica a todos los empleados de BSS que utilizan la infraestructura del centro de datos.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos:

Centro de Datos; es un edificio o área que tiene medidas de seguridad físicas e informáticas, así como instalaciones con energía eléctrica redundante, conexiones de red redundantes de alta velocidad en donde se colocan servidores, equipo de almacenamiento y equipos de comunicaciones que necesitan estar operando continuamente sin fallas.

Sistemas asociados en un centro de datos:

- Eléctricos.
- Climatización
- Ámbito
- Comunicaciones
- Seguridad

Documentos Relacionados:

PI-GC-01 POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
PR-RS-35 PROCEDIMIENTO PARA ACCESO AL DATA CENTER
PR-RS-104 PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES
PR-RS-103 PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS
PR-RS-105 PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS
PR-RS-116 PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES

Política(s)

- Todo incidente sobre la infraestructura del centro procesamiento de datos tiene que ser notificado al administrador.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- Es obligatorio que la liberación de cualquier tipo de cambio a la infraestructura del centro de datos cuente previamente con un control de cambios autorizado.
- Todo cambio tiene que ser notificado al administrador de centro de datos.

Procedimiento

Dimensiones del área del Centro de Datos:

Superficie m ²	=	25.5m ²
Altura Total	=	2.30m
No. Paredes	=	4
No. de Accesos	=	2

1. Se tiene iluminación exterior del centro de datos, además de señalización del entorno que identifique la relación de los riesgos.
 - Semanalmente se realiza una inspección visual de estado de luminarias y letreros de señalización en entrada y pasillo de exclusiva.
2. Se tienen identificados los riesgos ambientales en el Centro de Datos y la distancia de los servicios de emergencia.
3. Se tiene que las puertas, muros y exteriores son sólidos para proteger los Centro de Datos.
4. Tipo de autenticación para el acceso al Centro de Datos
 - Sistema biométrico de control de acceso.
 - Mensualmente se revisa la lista de accesos de los equipos biométricos.
5. Las áreas sensibles están video vigiladas
 - Se cuenta con un servicio de video vigilancia.
6. El enfriamiento y los sistemas de aire acondicionado mantienen la temperatura constante en el Centro de Datos.
 - Se cuenta con un convenio eventual con la empresa CLIMAS OPCION, S.A. DE C.V.
7. Existen emisiones de radio que afecten los sistemas electrónicos de cómputo al transmitir información.
 - Ha sido mitigada y validada

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- No se cuenta con redundancia en la alimentación eléctrica del Centro de Datos, pero se tiene tolerancia a fallos mediante sistema de UPS's y planta de energía eléctrica.
- 8. Existe protección polo a tierra
- 9. Las condiciones de energía puedan prevenir una pérdida de datos
 - Se cuenta con tolerancia a fallos mediante sistema de UPS's y una planta generadora de energía eléctrica.
- 10. Los sistemas de reserva eléctrica proveen la continuidad del flujo eléctrico durante un apagón o reducción de energía.
 - Se cuenta con sistema de UPS's certificados.
- 11. Los generadores mantienen buenas condiciones de trabajo durante una pérdida de energía prolongada.
 - Se cuenta con póliza de mantenimiento con la empresa GENERAC SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, S.A. DE C.V.
- 12. Los sistemas de control protegen eficientemente contra la intrusión física
- 13. Dispone de los planos del edificio
- 14. Cuenta con los diagramas detallados de red, equipos, gabinetes, racks y conexiones entre ellos
- 15. Posee los extintores de fuego adecuados en las diferentes áreas del Centro de Datos
- 16. Tiene un plan de mantenimiento y revisión de los extintores de fuego
 - Se realiza mantenimiento semestral.
- 17. El Centro de Datos está organizado, libre de obstrucciones, preferiblemente utilizando un piso falso para cableado
- 18. Los gabinetes de servidores y racks tienen suficiente espacio para maniobrar en la sección frontal
- 19. Las puertas son lo suficientemente anchas y altas
- 20. Utiliza piso falso para la distribución de cableado de datos, electricidad o aire acondicionado
- 21. Los ductos de agua potable, negras y lluvias están lejos del Centro de Datos
- 22. Posee Racks y Gabinetes para organizar los componentes del Centro de Datos
- 23. Los gabinetes para organizar los componentes del Centro de Datos, tiene el ancho estándar de 19 pulgadas
- 24. Los gabinetes poseen mecanismo de cerradura

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

25. Existe suficiente espacio interno para todos los equipos de red que se instalarán en los gabinetes, se poseen suficientes conexiones eléctricas y espacio para redundancia para estos equipos
26. Tienen los equipos en los gabinetes alguna protección contra el apagado accidental
 - La tapa de cada uno de los equipos en el rack cuenta con cerradura.
27. El Centro de Datos tiene ventanas al exterior
28. Existe suficiente espacio para equipo adicional al utilizado actualmente en caso de crecimiento en cada gabinete de cableado
 - Se cuenta con un 30% de capacidad de crecimiento adicional.
29. Posee algún mecanismo de monitoreo en los cuartos de cableado o gabinetes que detecte la falta de energía eléctrica
 - Se cuenta con un equipo de monitoreo de variables de ambiente que permiten detectar y notificar fallas eléctricas, o valores de temperatura y humedad fuera de lo normal.
30. La capacidad del UPS instalado es suficiente para soportar a todos los equipos en el Centro de Datos
 - Se cuenta un sistema de redundancia UPS N+1 con capacidad de 20 KVA's, activo.
 - El sistema de UPS está protegido con una póliza de servicios trimestral bajo contrato de servicio acordado con la empresa GENERAC SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, S.A. DE C.V.
31. Posee un generador eléctrico que soporte a su Centro de Datos en caso de corte de energía eléctrica
 - Se cuenta con una planta de emergencia de 125 KW, con tanque de combustible diésel de 500 lts.
 - Inspección semanal de condiciones físicas y niveles de diesel, aceite, refrigerante, prueba de arranque.
 - Se cuenta con póliza de servicios bimestral bajo contrato de servicio acordado con la empresa GENERAC SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, S.A. DE C.V.
32. El generador eléctrico se activa automáticamente en caso de falla eléctrica
 - Se cuenta con un sistema de arranque automático el cual se revisa en cada periodo de mantenimiento.
33. Cuánto tiempo puede el generador dar soporte al Centro de Datos en caso de fallo y afectar esto a la disponibilidad

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- La planta de emergencia puede ser recargada de combustible en operación, permitiendo la operación por 5 días consecutivos.

34. Tiene algún plan de mantenimiento para los equipos de respaldo eléctrico

- Los equipos de UPS y Planta de emergencia están protegidos con una póliza de mantenimiento trimestral y bimestral respectivamente, bajo contrato de servicio acordado con la empresa GENERAC SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, S.A. DE C.V.

35. Las instalaciones eléctricas cuentan con la adecuada polarización a tierra en base a la carga requerida por el Centro de Datos

36. El Centro de Datos posee respaldo por UPS en cada circuito eléctrico

37. Cuenta con redundancia de UPS en el Centro de Datos

- El sistema de UPS está configurado en arreglo N+1.

38. Cuenta con los planos eléctricos del Centro de Datos

39. Posee un sistema para detección de humo en el Centro de Datos

- Se cuenta con sistema de detección y extinción de incendios con equipo FIKE que utiliza gas ECARO-25 no toxico.

40. Tiene algún plan de prueba de los sensores instalados en el Centro de Datos

- Los sensores son revisados en cada periodo de mantenimiento.
- Se cuenta con una póliza de mantenimiento semestral bajo contrato de servicios en acuerdo con la empresa Alfa Systems S.A. de C.V.

41. El cableado de datos y de voz están por separado

42. Tipo de canalizaciones para cableado de voz y de datos

43. Cuál es el tipo de cableado utilizado para datos

- UTP Cat. 6.

44. Cuál es el tipo de cableado utilizado para voz

- UTP Cat. 6, Voz sobre IP.

45. Están identificados los diferentes tipos de cableados en el centro de datos

46. Existen muchos tipos de interferencias, algunas son potenciales y no identificadas por favor indique cuál de las que se mencionan a continuación aplican para el centro de datos: a) cables de voltaje en paralelo a los de datos, b) lámparas fluorescentes cercanas, c) grúas de alta capacidad, d) maquinaria con voltajes de ejecución arriba de los 330VA, d) Ninguna de las anteriores

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- Ninguna de las Anteriores.

47. Comprueba periódicamente que los cables no tengan algún tipo de defecto, como torceduras, etc.

- Mensualmente se realiza una inspección visual extensa y completa del Centro de Datos.

48. Se utiliza Fibra Óptica para conectar entre pisos, edificios, etc. con el centro de datos

- Si se utiliza Fibra Óptica multi-modo.

49. En qué porcentaje de utilización se encuentran la canalización, elevadores de cables y paneles de conexión en el centro de datos

- 50%.

50. Los toma corrientes que van a la pared cumplen con la distancia correcta del piso. 30 cms

51. Posee un sistema estándar de identificación de cableado WAN y LAN

52. Estándar del cableado actual

- Cat. 6.

53. Posee las certificaciones de los cableados de fibra óptica existentes

54. Posee las certificaciones de los cableados de cobre existentes

55. La conexión de respaldo sigue una ruta diferente a la ruta de la conexión principal

56. Posee un sistema de alerta en caso de fallo en la temperatura del Centro de Datos

- Se cuenta con un equipo de monitoreo de variables de ambiente que permiten detectar y notificar fallas eléctricas, o valores de temperatura y humedad fuera de lo normal.

57. Tiene algún sistema de control de humedad para garantizar desde 40% al 55%

- El Centro de Datos cuenta con un sistema de Aire Acondicionado de precisión de 6 Toneladas Libert con la capacidad de controlar la humedad en estos rangos.

58. Dispone de un sistema de aire acondicionado en el Centro de Datos

- Sistema de Aire Acondicionado de precisión marca Libert de 5 Toneladas.

59. El sistema de aire acondicionado cuenta con la suficiente capacidad para garantizar una temperatura constante y distribuida de 20C (68 F) hasta 25C (77F) en todo el Centro de Datos

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- El sistema de Aire Acondicionado cuenta con esta capacidad.

60. Cómo garantiza que la temperatura del Centro de Datos sea el adecuado y constante

- Sistema de Aire Acondicionado de precisión marca Libert de 5 Toneladas.
- El equipo cuenta con una Póliza de Servicios bajo contrato en acuerdo con la empresa CLIMAS OPCION, S.A. DE C.V.

61. El Centro de Datos cuenta con un sistema de luces de emergencia

- La iluminación tiene un mínimo de 440 lux.

62. Se dispone de una entrada para el acceso al Centro de Datos

Fin de Procedimiento

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

PROCEDIMIENTO PARA PAGOS (FINANZAS)

Objetivo

Establecer los pasos a seguir para los pagos correspondientes a las operaciones de la organización.

Alcance

Este procedimiento aplica a todas las áreas de SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V., para llevar a cabo los pagos requeridos.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

Flujo de Efectivo. - Información que contiene todos los movimientos bancarios de la empresa en sus distintas cuentas de cheques, y se registran entradas (cobranza) y salidas (proveedores y gastos).

Política(s)

- Los pagos únicamente podrán ser efectuados sin importar el monto los días lunes y viernes.
- Es responsabilidad de la Dirección de Finanzas enviar de semanalmente la documentación de cuentas por pagar en formato Pagos Autorizados FO-RF-06 con los nombres del proveedor y el monto a pagar a Tesorería.
- En caso de pagos urgentes (pagos que no se encuentren autorizados en el formato Pagos Autorizados FO-RF-06), estos deberán ser autorizados por la Dirección General (montos mayores a 50,000 pesos o su equivalente en otra moneda)
- En caso de pagos urgentes (pagos que no se encuentren autorizados en el formato Pagos Autorizados FO-RF-06) en montos inferiores a 50,000 pesos pueden ser aprobados por la Dirección de Finanzas.
- Dirección General podrá revisar en cualquier momento el flujo y los pagos realizados durante los días de la semana en el sistema BIC

Procedimiento y Responsabilidad.

1. Dirección de Finanzas

1.1. Recibir la documentación autorizada por parte del jefe de compras y verificar si se cuenta con flujo de efectivo:

- Orden de compra
- Factura

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

1.2. Revisar las condiciones de pago

1.2.1. Gestionar el pago correspondiente.

1.2.2. Validar de acuerdo a prioridades con la Director General

1.2.2.1. Genera semanalmente un archivo en Dropbox para la Director General con los pagos del mes

2. Dirección General

2.1.2.1 Aprueba en el formato Pagos Autorizados FO-RF-06 los pagos conforme a las fechas establecidas para que la Dirección de Finanzas pueda solicitar los pagos a Tesorería semanalmente

2.2.3. Dirección de Finanzas

2.3. Revisar si hay pagos de Proveedores pendientes.

2.4. Identifica y envía a Tesorería la forma de pago.

3. Tesorería

3.1. Prepara y realiza el pago correspondiente por transferencia electrónica.

3.2. Realiza la transferencia bancaria.

3.3. Envía el comprobante de la transferencia realizada.

3.4. Anexa comprobante de la transferencia a la factura recibida.

3.5. Envía comprobante de pago a Dirección de Finanzas y continua con la actividad 6.1

4. Dirección de Finanzas

4.1. Notifica vía correo electrónico al proveedor que se realizó el pago/transferencia. (Anexa comprobantes)

4.2. Resguarda en carpeta electrónicas los comprobantes de pago.

5. Tesorería

5.1. Captura transferencias efectuadas diariamente en sistema BIC

6. Dirección de Finanzas

6.1. Revisa que los estados de cuenta cuadren con las autorizaciones enviadas a Tesorería.

6.2. Realizar validación de movimientos en sistema bancario.

6.3. Integra información en un archivo de flujos Excel en Dropbox para reportar movimientos a Dirección General.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

7. Tesorería

7.1. Entrega documentación al Área de Contabilidad, continúa con las actividades del

Procedimiento para Contabilidad e Impuestos PR-RF-01.

8. Factura original con soporte

9. Comprobante de transferencia.

Fin de procedimiento.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

PROCEDIMIENTO PARA COBRANZA (FINANZAS)

Objetivo

Establecer y dar a conocer, los pasos a seguir para gestionar la cobranza de Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V.

Alcance

Este procedimiento aplica a todas las áreas de Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V., en adelante BSS, para gestionar los cobros derivados de la venta de SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

Reporte de Cobranza Consolidado. - Documento que contiene la relación de facturas vigentes y pendientes por cobrar por empresa. El reporte considera las siguientes vistas:

- a) Por número y/o clave de contrato.
- b) Por nombre del cliente
- c) Por descripción del servicio prestado
- d) Por periodo de servicio prestado
- e) Por empresa
- f) Por tipo de moneda (MXP o USD)

Incluye además información relativa a las fechas compromiso de pago, números de factura, ejecutivo responsable de la relación con el cliente, fecha de emisión. Este reporte clasifica las cuentas por cobrar por su antigüedad y genera una estimación de ingresos por recuperar en función de la fecha probable de cobro. Adicionalmente incluye un resumen de la cartera vigente por cliente a la fecha del reporte y un concentrado de la cartera recuperada en el periodo.

Relación de ventas/facturación; Refiere al detalle de facturas emitidas

Documentos Relacionados

- Reporte de Cobranza Consolidado
- Relación de ventas/facturación

Política(s)

- El día lunes se recibe de parte de la Asistente de Contraloría el reporte de facturación, de BSS.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- Es responsabilidad de la Dirección de Finanzas elaborar el reporte de Cobranza consolidado y mantener este reporte actualizado.
- Es responsabilidad de la Dirección General revisar el reporte
- La gestión de cobro reside específicamente en el Administrador de Contratos (ADC). En caso de que exista una dificultad deberá escalarlo a su jefe inmediato
- Por la confidencialidad de la información referente a los ingresos, este reporte de Cobranza Consolidado es de acceso limitado a la Dirección General, Dirección de Finanzas, Gerente de Operaciones, y Gerente de Administración de Contratos, así como el Contador General, únicamente.

Procedimiento y Responsabilidad.

Una vez que ha concluido las actividades del procedimiento de facturación:

1. Dirección de FINANZAS

1.1. Recibe la documentación correspondiente a la facturación semanal, y realiza las siguientes acciones:

1.1.1. Alimenta las nuevas facturas por cobrar, validando que están vigentes.

1.1.2. Elimina aquellas facturas que han sido canceladas, validando esta información con la Asistente de Contraloría.

1.1.3. Alimenta también las notas de crédito, descontándolas del valor de la factura y pone una nota en el reporte indicando que se cuenta con Nota de Crédito.

1.2. Consulta los ingresos y del mismo realiza las siguientes acciones

1.2.1 Valida los cobros del periodo y con ellos elimina del reporte aquellas facturas que ya han sido cobradas. Identifica la fecha de cobro y la alimenta en el reporte.

1.2.2 En el caso de depósitos consolidados, coteja y valida el total de facturas que son cubiertas por dicho deposito.

1.3. Actualiza información de la fecha probable de cobro con base en la información obtenida de cada administrador de contrato, para tal efecto llama por teléfono o se reúne con cada uno y solicita información referente a la fecha de cobro de las facturas que le corresponden.

1.4. Una vez consolidada la información referente a la fecha probable de cobro, se reúne con el Gerente de Administración de Contratos para dar seguimiento a las facturas más rezagadas y casos específicos de cobranza que requieran de su atención

2. Dirección de Finanzas

2.1. Se reúne con Dirección General y revisan el Reporte Consolidado de Cobranza, validando aspectos clave como fechas de pago, importe por cobrar de clientes importantes, niveles de morosidad y realizan llamadas a los Administradores de Contrato para conocer actividades específicas de cobranza.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

2.2. Valida que el reporte se encuentra actualizado y revisa dicho reporte con Dirección General.

3. Dirección General

3.1. Revisa reporte y toma acción específica.

4. Dirección de Finanzas

4.1. Verifica el cumplimiento de las fechas probables de cobro y da seguimiento con los Administradores de Contrato a las facturas según proceda.

4.2. Informar a los encargados de emisión de complemento de pago: los días, montos y facturas que han pagado los clientes. Para que ellos emitan los complementos correspondientes a cada una de las facturas cobradas y así se cumpla con la nueva regulación del SAT.

4.3. Aclara dudas del reporte con la Dirección General.

4.4. Genera una hoja de seguimiento con estadísticos.

Fin de procedimiento.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Objetivo

Establecer las directrices de Mantenimiento Preventivo y los roles de cada uno de los involucrados desde la planeación de la fecha de inicio hasta el cierre del proceso.

Alcance

Este procedimiento aplica para SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V., en adelante BSS.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

Cliente: Persona que es dueña de un servicio desde el punto de vista del negocio, es quien puede solicitar cambios al servicio.

Coordinador de Servicio: Persona que se encuentra en las instalaciones de BSS, asignada para supervisar que se ejecute el Mantenimiento Preventivo, de acuerdo al calendario, procedimiento y políticas.

Elemento de Configuración (CI): Cualquier componente que necesite ser gestionado con el objeto de proveer un servicio.

Equipo por definir: Equipo que por situaciones ajenas a BSS no se puede realizar en Mantenimiento Preventivo.

Ingeniero de Servicio: Persona especializada para realizar el Mantenimiento Preventivo.

Líder de Proyecto: Persona asignada por BSS, que lleva la gestión administrativa de un proyecto.

Líder de Proyecto Informático: Persona asignada por el Cliente en Ingeniería de Soluciones y Tecnología de Información.

Mantenimiento Preventivo: Es un conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que los equipos puedan seguir funcionando correctamente.

Usuario: Persona que opera un equipo.

Documentos Relacionados

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

1. Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.
2. QM-GC-01 - Manual de Gestión de la Calidad

Política(s)

- Con base en los servicios contratados de nuestros clientes es como se realizarán los servicios de mantenimiento preventivo. En caso de que los contratos no cuenten con este servicio no se tendrá evidencia de su aplicación y cumplimiento hasta que sea solicitado, así como tampoco tendrá medición y monitoreo, lo anterior se establece para efectos de operación y evidencia de auditoría.
- En caso de contar con el servicio contratado:
 - El Ingeniero de Servicio debe revisar que el equipo funciona adecuadamente antes de realizar el Mantenimiento Preventivo.
 - Todo equipo que el Representante Supervisor determine que es por definir debe contemplarse en la siguiente planeación de Mantenimiento Preventivo.
 - Los equipos que presenten mal funcionamiento posterior al Mantenimiento Preventivo deben reportarse a la Mesa de Ayuda.

Procedimiento y Responsabilidad

1. Cliente

- 1.1 Solicita se realice el Mantenimiento Preventivo a los equipos.
- 1.2 La Mesa de Servicios recibe la solicitud por parte del usuario, lo registra y clasifica el ticket en la herramienta tecnológica.

2. Líder de Proyecto

- 2.1 Propone calendario y/o plan de trabajo.

3. Cliente

- 3.1 Si el cliente acepta el calendario y/o plan de trabajo continúa en el punto 4.1, de lo contrario continua en el siguiente punto.
- 3.2 Propone nueva fecha de inicio. Regresa al punto 2.1

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

4. Líder de Proyecto

4.1 Entrega calendario oficial a cliente vía e-mail.

5. Cliente

5.1 Recibe el calendario oficial vía e-mail.

6. Líder de Proyecto

6.1 Distribuye el calendario y/o plan de trabajo al Coordinador de Servicio local y a la Red Nacional de Servicio para el Mantenimiento.

7. Ingeniero de Servicio

7.1 Recibe calendario, indicaciones y/o documentos de trabajo.

7.2 Si puede realizar el mantenimiento, continúa en la siguiente actividad, de lo contrario continua en el punto 7.5.

7.3 Realiza el Mantenimiento al elemento de configuración (CI).

7.4 Entrega físicamente el Reporte de Mantenimiento Preventivo a usuario. Continúa en el punto 8.1.

7.5 Elabora documento donde se especifican las causas de no procedencia. Continúa en el punto 11.1.

8. Usuario

8.1 Recibe físicamente el Reporte de Mantenimiento Preventivo y la firma.

8.2 Entrega físicamente el Reporte de Mantenimiento Preventivo a Ingeniero de Servicio.

9. Ingeniero de Servicio

9.1 Entrega físicamente el Reporte de Mantenimiento Preventivo a Coordinador de Servicio. Continúa en el punto 11.1

10. La Red Nacional

10.1 Notifica vía telefónica o correo electrónico que el mantenimiento ha concluido.

10.2 Envía documentos generados a Coordinador de Servicio vía mensajería externa.
Continúa en el punto 11.1

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

11. Coordinador de Servicio

11.1 Recibe físicamente documentos que avalen el servicio.

11.2 Si valida los documentos generados continuar en el siguiente punto, de lo contrario continuar en el punto 11.4.

11.3 Cierra Proceso de Mantenimiento Preventivo. FIN DE PROCEDIMIENTO

11.3.1 La Mesa de Servicio cambia el ticket a “Cierre” en la herramienta tecnológica.

11.4 Solicita vía correo al Ingeniero de servicio y/o La Red Nacional la corrección de los documentos generados. Continúa en el punto 12.1.

12. Ingeniero de Servicio y/o La Red Nacional

12.1 Recupera la documentación.

12.2 Si es foráneo regresa al punto 10.2, de lo contrario continua en la siguiente actividad.

12.3 Entrega físicamente documentos generados a Coordinador de Servicio. Regresa al punto 11.1.

Fin de Procedimiento

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Objetivo

Identificar problemas en los equipos de cómputo y darle una solución temporal o permanente.

Alcance

Este procedimiento aplica para SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V. en adelante BSS.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

ADC - Administrador de Contrato. Persona que administra el contrato, además de gestionar la relación con el cliente.

Categoría. Clasificación de un grupo de Elementos de Configuración, documentos de Cambio o Problemas.

Clasificación. Es el proceso de agrupar formalmente elementos de configuración y cambios por tipo. El proceso de identificar formalmente Incidentes, Problemas y Errores Conocidos por origen, síntoma y causa.

Cliente. Describe al Negocio o Cliente de Negocio. Alguien que compra bienes o servicios.

CMDB – Configuration Management Data Base (Base de Datos de Administración de Configuraciones). Base de datos que registra los componentes de configuración y sus interrelaciones.

Desviación. Falta de información, información errónea y/o incumplimiento de una actividad.

Escalamiento. Ocurre cuando se involucra a personal de más autoridad y experiencia, en el momento que un Incidente no puede ser solucionado dentro del tiempo acordado.

Herramienta Tecnológica. Sistema Informático completo, incluyendo hardware, software y aplicaciones para la gestión de los incidentes.

Impacto. Es el grado en el que el suministro del servicio se ve interrumpido y cómo éste, afecta a los procesos de negocio y/o del número de usuarios afectados.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Incidente. Es una interrupción no planificada o una reducción en la calidad de un servicio de TI. También el fallo de un CI que no haya afectado aun el servicio.

Prioridad. Secuencia en la que se tiene que resolver un incidente, basándose en el impacto y la urgencia. Es el esfuerzo, tiempo y costo asignado para la solución de un Incidente.

Procedimiento. Documento que define la manera específica de realizar una actividad o un proceso. Además de describir el “cómo”, también describe “quién” lleva a cabo las actividades.

Proceso. Serie de acciones conectadas, desempeñadas por agentes con la intención de satisfacer un propósito o alcanzar una meta.

Proveedores. Responsable de suministrar bienes o servicios que son necesarios para proporcionar servicios de TI.

Resolución. Acción que solucionará un Incidente. Este puede ser un arreglo temporal.

Servicio. Uno o más sistemas de TI que habilitan un proceso de negocio.

Sistema. Conjunto integrado de procesos, hardware, software, instalaciones y gente, que proveen una capacidad para satisfacer una necesidad u objetivo.

SLA – Service Level Agreement (Acuerdo de Niveles de Servicio). Acuerdo escrito entre un proveedor de servicio(s) y un cliente; dicho acuerdo documenta los Niveles de Servicio pactados para ese servicio.

TI - Information Technology (Tecnología de la Información). Uso de la tecnología para el almacenamiento, comunicación o procesamiento de la información

Urgencia. Es la velocidad con la cual el Incidente debe ser solucionado, depende del tiempo máximo de demora que acepte el cliente para la resolución del incidente y/o el nivel de servicio acordado.

Usuario. Persona que utiliza un servicio informático.

Work-around. Método para evitar un incidente o problema, sea por un arreglo temporal o a través de una técnica.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Documentos Relacionados

1. Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

Política(s)

- El Ingeniero en sitio es el responsable de documentar las actividades aplicadas del mantenimiento correctivo en la herramienta tecnológica.
- Los responsables de documentar la hora y fecha cuando se solucionó el mantenimiento correctivo en la herramienta tecnológica (misma que aparece en la “Orden de Servicio”), son los siguientes:
 - El Ingeniero en sitio es el responsable de Zona Metro.
 - El jefe de Zona es el responsable de Zona Foránea.

Procedimiento y Responsabilidad

1. Registro

- 1.1 La Mesa de Servicios recibe la falla por parte del usuario, lo registra y clasifica el ticket en la herramienta tecnológica.
- 1.2 La Mesa de Servicios asigna el ticket a Soporte de segundo nivel.

2. Solución

- 2.1 Soporte de segundo nivel verifica en la herramienta tecnológica el ticket que le fue asignado y se traslada al lugar en donde se ubica el usuario.
 - 2.1.1.1 Si necesita refacción para solucionar, continua la actividad 2.2
 - No necesita refacción para solucionar, continua actividad 2.3
- 2.2 Se solicita refacción en la siguiente liga
https://docs.google.com/forms/d/1GtZfJsTfDI0r4aUjLCkJcUR42weXuv0wzeUyjt2dXXI/viewform?edit_requested=true y soporte de segundo nivel asigna el ticket al área de Refacciones, solicitando la pieza necesaria para solucionar.
- 2.3 Soporte de segundo nivel aplica solución y verifica con el usuario si las acciones realizadas fueron satisfactorias.
 - 2.3.1.1 Si se solucionó, Soporte de segundo nivel cambia el ticket a “Resuelto” en la herramienta tecnológica, continúa la actividad 3.1
 - No se solucionó, inicia la actividad 2.3

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

3. Cierre del Incidente

3.1 La Mesa de Servicios valida con el usuario que esté solucionado:

- 3.1.1 Si está solucionado, continúa la actividad 3.2
No está solucionado, continúa la actividad 1.2

3.2 La Mesa de Servicios cambia el ticket a “Cierre” en la herramienta tecnológica.

4. Documentación del Incidente

4.1 La información que se debe documentar en la herramienta tecnológica es la siguiente:

- **Acciones realizadas:** Documentar en herramienta tecnológica las actividades que se realizaron para solucionar.
- **Adjuntar archivos:** Adjuntar los documentos necesarios.

Fin de Procedimiento.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Responsabilidad y seguimiento

El presente Manual ha sido revisado y aprobado por la Alta Dirección de Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V.

La alta dirección de Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V., demuestra su compromiso con respecto a la aplicación del Manual de Organización y Procedimientos, según lo establecido en el procedimiento para la Revisión por la dirección PR-GC-09.

La Alta Dirección se asegura de:

- Verificar que se integren los requisitos del Manual de Organización y Procedimientos en los procesos de BSS.
- Desplegar los recursos necesarios, suficientes, adecuados y apropiados para la correcta aplicación del Manual de Organización y Procedimientos.
- Comunicar interna y externamente lo relacionado al Manual de Organización y Procedimientos.
- Comunicar internamente la importancia de la gestión eficaz y su conformidad con los requisitos del Manual de Organización y Procedimientos.
- Que el manual esté diseñado e implementado adecuadamente y que opera con eficiencia para lograr sus objetivos.
- Que las responsabilidades y autoridad están definidas y comunicadas dentro y a través de todos los niveles de la organización.
- Establece la estructura, responsabilidades y autoridad, así como el entendimiento, cumplimiento y aplicación de los requisitos del Manual de Organización y Procedimientos y las actividades que se desarrollan en los distintos niveles mediante su organigrama.
- Revisar a intervalos planificados, la información que corresponde al contenido del Manual de Organización y Procedimientos de BSS.

Función de Cumplimiento.

La Alta dirección de BSS asigna a la oficina de **Gobierno Corporativo y Control Interno GE+** la responsabilidad y autoridad para asegurar que:

- Es supervisado el diseño e implementación del Manual de Organización y Procedimientos.
- Se proporciona asesoramiento y orientación al personal sobre el Manual de Organización y Procedimientos.
- Se informa sobre los resultados de la aplicación del Manual de Organización y Procedimientos.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

La Alta dirección se asegura de que GE+ ha sido provisto de los recursos adecuados para realizar sus actividades y funciones, así como, el personal adecuado que cuenta con las competencias, la posición, la autoridad y la independencia apropiadas para el desempeño de sus actividades y funciones.

GE+ tiene acceso directo a la Alta Dirección para plantear cuestiones e inquietudes relacionadas con los resultados de la aplicación de este Manual de Organización y Procedimientos, en caso de ser necesario.

La Alta Dirección de BSS ha establecido y mantenido controles sobre los procesos que ayudan a la toma de decisiones. Así mismo, asegura que los procesos y este Manual, se revisan al menos una vez al año para verificar su correcta aplicación.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Glosario de Términos

Administrador de Contrato: Persona encargada de gestionar todo el ciclo de vida de los contratos que la empresa firma con proveedores, clientes, socios u otras partes externas.

Administrador de Proyecto: Profesional encargado de apoyar al gerente del proyecto en las tareas administrativas y operativas necesarias para que un proyecto avance de manera ordenada.

Alta Dirección: Máximo nivel jerárquico dentro de la organización. Está compuesta por los líderes que toman decisiones estratégicas que afectan el rumbo general de la empresa, como su misión, visión, objetivos a largo plazo y políticas corporativas.

Arquitecto de Soluciones: Profesional encargado de diseñar la estructura técnica de soluciones tecnológicas que resuelvan necesidades específicas del negocio.

BSS: Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V. Empresa dedicada a la integración de soluciones de TI para mercados verticales de Gobierno Federal e iniciativa Privada

Cadenas de mando: Líneas jerárquicas que indican quién tiene autoridad sobre quién dentro de una organización. Muestra cómo fluye el poder de decisión desde los niveles más altos hasta los niveles más bajos.

Contabilidad: Unidad encargada de registrar, clasificar, resumir e interpretar todas las operaciones financieras que realiza la empresa, lleva un control exacto de la situación económica y financiera, asegurando que todo cumpla con las normas contables y fiscales vigentes.

Contraloría General: Unidad encargada de supervisar, controlar y asegurar la correcta gestión financiera, contable y administrativa de la empresa. Su objetivo principal es garantizar que los recursos se utilicen eficientemente, que se cumpla la normativa interna y externa y que la información financiera sea confiable, transparente y oportuna.

Coordinación de ITSM: Área o función encargada de planificar, implementar, supervisar y mejorar los servicios de TI que se ofrecen dentro de la empresa para apoyar sus procesos y objetivos.

Dirección de análisis de riesgos económicos: Área responsable de identificar, evaluar, monitorear y mitigar los riesgos económicos y financieros que puedan afectar el desempeño y la estabilidad de la empresa. Su finalidad es anticipar amenazas relacionadas con el entorno económico, los mercados, las inversiones, las operaciones financieras y la exposición a variables externas.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Dirección de área legal: Unidad responsable de asesorar, supervisar y gestionar todos los aspectos jurídicos relacionados con la empresa, para proteger sus intereses, asegurar el cumplimiento de las leyes y minimizar riesgos legales.

Dirección Corporativa de Desarrollo de Negocios: Unidad estratégica encargada de identificar, planificar y llevar a cabo iniciativas que impulsen el crecimiento sostenible y la expansión comercial de la empresa.

Dirección Corporativa de Ventas: área responsable de liderar, planificar y supervisar la estrategia comercial y de ventas a nivel corporativo, con el objetivo de maximizar los ingresos, aumentar la participación de mercado y fortalecer las relaciones con los clientes. Su enfoque es estratégico y transversal.

Dirección de Gestión de Servicios: Área responsable de planificar, coordinar, supervisar y optimizar la prestación de servicios que la empresa ofrece, ya sea de forma interna (a otras áreas de la organización) o externa (a clientes o usuarios), con el objetivo de realizar una entrega de los servicios con calidad, eficiencia y alineados a los acuerdos de niveles de servicio (SLA) con enfoque a la satisfacción del cliente.

Dirección de Oficina de Administración de Proyectos: Área encargada de estandarizar, coordinar y supervisar la gestión de los proyectos para asegurar que se realicen de forma eficiente, alineada con los objetivos estratégicos y dentro de los límites de tiempo, costo y calidad.

Dirección de Planeación Financiera: Área encargada de planificar, coordinar y supervisar la estrategia financiera a mediano y largo plazo para garantizar la estabilidad económica, el crecimiento sostenible y la adecuada asignación de recursos. Su objetivo principal es asegurar que la empresa tenga una visión clara y fundamentada sobre su futuro financiero para tomar decisiones informadas y eficientes.

Dirección de Ingeniería: Área responsable de planificar, implementar, gestionar y supervisar el uso estratégico de la tecnología con el objetivo de apoyar al cumplimiento de los objetivos del negocio.

Dirección de Ventas: Área responsable de planificar, coordinar y controlar todas las actividades relacionadas con la venta de productos o servicios de la empresa.

Dirección General: Área encargada de liderar, coordinar y tomar decisiones estratégicas para alcanzar los objetivos de la organización.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Diseñador Gráfico: Profesional encargado de crear elementos visuales y gráficos que comuniquen ideas, mensajes o información de manera clara, atractiva y coherente con la imagen de la empresa.

Facturación: Unidad responsable de emitir, registrar y controlar las facturas por los bienes o servicios que la empresa vende.

Gerencia de Administración y Finanzas: Unidad estratégica responsable de gestionar los recursos financieros, materiales y administrativos para garantizar la solidez económica, la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo.

Gerencia de BI: Área responsable de recopilar, transformar, analizar y presentar datos clave del negocio para facilitar la toma de decisiones estratégicas y operativas. Su objetivo es convertir los datos de información útil que ayude a mejorar el desempeño, anticipar tendencias y detectar oportunidades o riesgos.

Gerencia de Licitaciones: Área que gestiona, coordina y supervisa todo el proceso de participación en concursos y licitaciones públicas o privadas, con la finalidad de ganar contratos que generen ingresos para la empresa.

Gerencia de Mesa de ayuda: Área responsable de coordinar y supervisar el soporte técnico y operativo que se brinda a los usuarios internos (empleados) o externos (clientes) para resolver incidencias, consultas y problemas relacionados con sistemas, hardware, software, servicios tecnológicos u otros procesos.

Gerencia de Recursos Materiales: Área encargada de planificar, adquirir, gestionar, almacenar y distribuir todos los bienes, insumos y materiales necesarios para el funcionamiento eficiente de la empresa, asegurando que los recursos materiales estén disponibles en el momento justo, en la cantidad adecuada y con la calidad requerida, optimizando costos y evitando desperdicios

Gerencia de Red Nacional: Área o unidad encargada de administrar, supervisar y mantener la infraestructura y los servicios en diferentes sucursales, oficinas o centros operativos distribuidos a nivel nacional.

Gerencia del SET: Área encargada de garantizar la seguridad cibernética y operativa de toda la organización, mediante el uso de herramientas, políticas y procesos tecnológicos implementados para proteger los activos digitales, la infraestructura y la información crítica de la empresa frente a amenazas internas o externas.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Gerencia del SOC: Unidad encargada de dirigir, coordinar y supervisar todas las operaciones relacionadas con la ciberseguridad en tiempo real, para proteger los activos digitales de la empresa mediante la detección, análisis, respuesta y prevención de amenazas de seguridad

GE+: Gestión Estratégica para la Mejora en la Atención y Servicio al Cliente. Función de cumplimiento para auditorías internas y de mantenimiento de los sistemas de gestión de BSS

Jefatura de Compras: Área que adquiere los bienes y servicios que la empresa necesita para operar, asegurando las mejores condiciones de precio, calidad, oportunidad y confiabilidad; encargada de optimizar recursos, controlar costos y mantener la continuidad operativa.

Jefatura de Marketing: Área responsable de planificar, ejecutar y supervisar las estrategias de marketing que permitan posicionar la marca, atraer clientes, promover productos o servicios y contribuir al cumplimiento de los objetivos comerciales.

Jefatura de Recursos Humanos: Área encargada de gestionar todos los procesos relacionados con el reclutamiento, desarrollo, bienestar, desempeño y relaciones laborales del personal, asegurando que la organización cuente con personas competentes, motivadas y alineadas con los objetivos estratégicos.

Jefatura de Tesorería: Área o puesto responsable de gestionar y supervisar los recursos financieros líquidos de la empresa, es decir, el dinero en efectivo, cuentas bancarias y otros activos líquidos.

Manual Organizacional: Documento que describe de manera clara y estructurada la forma en que está organizada una empresa, especificando funciones, responsabilidades, jerarquías y relaciones entre los distintos departamentos, cargos o unidades. Su propósito principal es orientar y guiar a los empleados sobre cómo se distribuyen las tareas, quién toma decisiones y cómo fluye la comunicación interna.

Niveles Jerárquicos: Son las distintas capas de autoridad y responsabilidad que existen dentro de su estructura. Cada nivel representa un grado de poder de decisión, supervisión y control, y ayuda a organizar el funcionamiento de la empresa de manera clara y eficiente.

Organigrama: Diagrama visual que representa la estructura interna de una organización, mostrando cómo están organizados los diferentes cargos, departamentos o áreas y cómo se relacionan jerárquicamente entre sí.

Proceso: Conjunto de actividades o tareas relacionadas que se realizan de manera secuencial o coordinada para lograr un objetivo específico o generar un resultado concreto, como un producto o servicio.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Procedimiento: Serie de pasos detallados que se deben seguir para realizar una tarea o actividad específica de manera correcta, uniforme y eficiente.

Project Manager: Profesional responsable de planificar, ejecutar y cerrar proyectos, asegurando que se cumplan los objetivos de tiempo, costo, calidad y alcance establecidos.

Supervisor de Mesa de Ayuda: Responsable de coordinar, supervisar y optimizar el equipo de soporte técnico de primer nivel, que atiende solicitudes, incidentes, problemas relacionados con tecnología de los usuarios internos.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

II. Código de Conducta

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Fundamentos organizacionales

Servicios Administrados BSS, S.A de C.V se funda en la CDMX en el año 2007, con el objetivo de brindar una oferta diferenciada de valor que entrega servicios de calidad a las empresas que requieren mejorar su productividad mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones, logrando así activar su agenda hacia la transformación digital de sus servicios.

Nuestra propuesta consiste en reducir el CAPEX, simplificar la gestión de ambientes híbridos y complejos, brindar servicios confiables para disminuir los riesgos de interrupción de los servicios aumentando la visibilidad y la continuidad operativa mediante una gestión unificada de todos los elementos (físicos y lógicos) que intervienen en los ciclos de desarrollo y operaciones de los servicios y las aplicaciones del negocio.

Fortalezas

Nuestras principales fortalezas consisten en:

- ▶ Nuestro modelo de negocio nos permite hacernos cargo de los servicios de TI de nuestros clientes, reduciendo los costos inherentes a las inversiones en equipo de cómputo y licenciamiento.
- ▶ Precios competitivos que reducen la inversión en CAPEX, nuestros clientes se benefician de la claridad de la integración de los costos.
- ▶ Formas de pago flexibles, mensuales, trimestrales, semestrales y/o anuales.
- ▶ La integración y arquitectura de tecnología que empleamos, una operación madura basada en procesos ITIL.
- ▶ Nuestro personal capacitado y certificado.
- ▶ Cobertura a Nivel Nacional.

Nuestra Misión

Proveer al mercado Corporativo mexicano, Soluciones y Servicios Administrados en Tecnologías de Información que incrementen su productividad a través de la integración de las más avanzadas e innovadoras tecnologías líderes a nivel mundial, diferenciándonos por nuestro compromiso e involucramiento, así como por una operación basada y certificada bajo estándares internacionales.

Nuestra Visión

Ser la organización líder en el mercado mexicano en la entrega de Servicios Administrados de TIC (cómputo personal, servidores, redes) y Seguridad de la información.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Nuestros Valores

Es obligación de las personas integrantes de Servicios Administrados BSS, S.A de C.V, anteponer en el desempeño de sus funciones los siguientes valores



Estamos convencidos de que en el presente como en el futuro la necesidad de actuar con integridad dentro y fuera de nuestro entorno laboral es vital para el progreso social del país y la humanidad, para lograrlo es indispensable reflexionar sobre nuestro actuar natural y las acciones o comportamientos con que nos dirigimos y predicamos ejemplo.

Convertirnos en personas de calidad moral actuando lealmente con nuestra guía de principios y normas, mantenernos en un marco de aspiración a la excelencia, ambiente de confianza, cordialidad y respeto nos llevará a tener satisfacción tanto personal como profesional.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Propósito y Alcance del Código de Conducta

El presente código de conducta busca establecer el marco normativo que guía dichos estándares de conducta en el ámbito de sus funciones al interior y en su relación con terceros, nuestra postura sobre los diferentes temas relacionados y los criterios que se seguirán en situaciones de incumplimiento.

La observancia de este código y de todas las políticas que de él se desprendan, **es estrictamente obligatoria**.

Alcance

Este código aplica a todos los colaboradores, accionistas y a todas las personas, independientemente de su cargo o nivel, que trabajan para la empresa Servicios Administrados BSS, S.A de C.V, incluyendo sin limitar, consejeros, Directivos, Gerentes y, en general, cualquier colaborador eventual o permanente (en lo sucesivo identificados conjuntamente como “colaborador” o “colaboradores”), así como los particulares. Es aplicable a cualquier trato, contrato o negociación en todos los países donde la Empresa tiene operaciones.

Los jefes de la empresa, en cualquier nivel, serán **ejemplo intachable** de su cumplimiento, de difundirlo constantemente y de tomar las medidas disciplinarias que correspondan cuando alguno de sus colaboradores lo incumpla.

Los colaboradores de Servicios Administrados BSS, S.A de C.V tenemos la obligación de reportar cualquier desviación que sea de nuestro conocimiento y cualquier conflicto de interés que pueda existir en nuestras interacciones.

En caso de que un colaborador o terceros cometa conductas que, por acción u omisión, signifiquen faltas o incumplimiento, podrá ser acreedor a medidas disciplinarias que pueden llegar hasta la terminación de la relación laboral, comercial y/o acción legal, de conformidad con los modelos de sanciones aplicables a cada área u organización dentro de la empresa.

¿Qué nos inspira a tener un código de conducta?

Mediante el cumplimiento del Código de Conducta, se pretende prevenir prácticas indebidas que destruyen valor, dañan a la institución y su imagen ante la sociedad, o que incluso pudieran constituir una conducta ilícita. Este Código es base de la generación de confianza, lealtad y sostenibilidad entre integrantes de Servicios Administrados BSS, S.A de C.V, sus socios directos e indirectos, proveedores y alianzas.

Buscamos adicionalmente los siguientes objetivos:

- Prevención de riesgo y cumplimiento legal

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Nos ayuda prevenir situaciones de riesgo, como acciones que dañen la reputación de la empresa o pongan en peligro su integridad financiera. Así mismo garantizar que la empresa cumple con las leyes y regulaciones aplicables, evitando sanciones y problemas legales.

- Generar una cultura de integridad

Al definir claramente las expectativas de comportamiento, ayuda a construir una cultura de integridad donde todas las personas comprenden la importancia de actuar con honestidad y responsabilidad.

- Atracción y retención de talento

Ofrecer un espacio de Bienestar físico y mental en el ambiente profesional para atraer más y mejores recursos humanos para incrementar la calidad y eficiencia de nuestra oferta de servicios.

- Objetividad y Transparencia

Actuar de manera imparcial y sin conflictos de interés en la toma de decisiones éticas, hacer uso debido de recursos y brindar rendición de cuentas para la generación de confianza y credibilidad.

- Bien común y colaboración

El bien común no es simplemente el bienestar de la mayoría, ni la simple suma de bienes individuales, sino el conjunto organizado, garantizado y permanente de condiciones de orden moral, cultural, jurídico, político y económico, que permite a cada integrante alcanzar su perfección personal en el logro de sus fines temporales y trascendentes.

- Igualdad e inclusión

Las personas integrantes de Servicios Administrados BSS S.A de C.V deberán actuar sin discriminar a nadie por ningún motivo o condición, brindando igualdad de acceso a oportunidades y con acciones efectivas de inclusión a todas las personas.

Marco legal y normativo

Dentro del marco legal, colaboramos con las autoridades en su actuar con un trato amable y respetuoso, por lo que evitamos cualquier acto con cualquier nivel de gobierno o iniciativa privada que pudiera interpretarse como corrupción o soborno. Tenemos reglas claras en nuestra política anticorrupción y soborno sobre la manera de actuar frente a actos de o hacia funcionarios públicos.

En la medida de lo posible participamos en los organismos pertinentes para analizar y comprender la legislación, siempre de la manera más respetuosa y con el espíritu de colaborar con el desarrollo del país. Este código se construye a partir de la Ley General de

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Responsabilidades Administrativas y con la Guía del Código de Conducta para MIPYME, 2022.

La LGRA, en su artículo 25, estipula los lineamientos mínimos para crear una política de integridad empresarial, entre los cuales destaca la implementación de códigos de

conducta debidamente publicados y socializados entre todos los miembros de la organización, que cuente con sistemas y mecanismos de aplicación real.

El código de conducta ética ayudará a evitar riesgos de corrupción, mediante la prevención del soborno, los pagos a los facilitadores, el fraude, el blanqueo de dinero y el conflicto de intereses. Además de como el incorporar políticas de hospitalidad y regalos, así como mecanismos de denuncia anónima ante cualquier comportamiento ilegal o inapropiado. El compromiso de la empresa es con la Cero Tolerancia a la corrupción y al soborno y se hace extensiva a terceros para la prohibición de cualquier falta administrativa grave tipificada en la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Quienes trabajamos en colocar el nombre de la empresa Servicios Administrados BSS, S.A de C.V tenemos las mismas oportunidades de desarrollo, al tiempo que nos desenvolvemos en un ambiente armónico y respetuoso, que alcanza a nuestros clientes y proveedores.

Todas las personas que integramos la empresa entendemos que nuestros roles y responsabilidades están sujetas a los requerimientos profesionales y éticos definidos por la empresa donde hay una Cero Tolerancia a la Corrupción.

Servicios Administrados BSS, S.A de C.V es una empresa incluyente y respetuosa, cuidamos nuestras palabras y acciones, no hostigamos ni acosamos y hacemos de nuestras diferencias una fortaleza. Estamos comprometidos en fomentar la igualdad y no discriminación por lo que nunca se solicitarán pruebas de VIH y embarazo como requisito para el ingreso, permanencia o ascenso en oportunidades laborales. Todas las personas, sin importar su origen, género, edad, orientación sexual, o cualquier otra característica personal, tienen igualdad de oportunidades para formar parte de nuestro equipo.

Para garantizar la confianza e integridad en nuestras acciones contamos con el área de recursos humanos que sigue procedimientos preestablecidos y específicos para evaluar y verificar que el perfil profesional y ético de las personas que se integran a la empresa se ajusta al puesto solicitado, así como los valores y objetivos que se persiguen. Asimismo, realizamos evaluaciones periódicas para asegurar que nuestros colaboradores cumplen con el Código de Conducta y su actuar se apega a nuestros principios y normas.

Nuestros compromisos

Contamos con un conjunto de lineamientos, procedimientos y mecanismos para garantizar entornos de bienestar, innovación y desarrollo.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Servicios Administrados BSS, S.A de C.V tiene un compromiso con la excelencia y la calidad de nuestros servicios hacia sus consumidores e integrantes, por lo que su satisfacción es esencial para nuestro éxito.

Es deber y responsabilidad de cada colaborador/a conocer, entender, comunicar y cumplir las reglas, así como denunciar cualquier violación a las mismas.

Por lo anterior, Servicios Administrados BSS, S.A de C.V tiene una posición respecto a los siguientes temas y faltas administrativas graves en la LGRA:

- a) **Ambiente de trabajo basado en la Cero Tolerancia a la corrupción**
- b) **Integridad Cero Tolerancia al soborno**
- c) **Igualdad, No discriminación y violencia**
- d) **Información financiera y procedimiento de pagos**
- e) **Participación ilícita en procedimientos administrativos**
- f) **Tráfico de influencias para inducir a la autoridad**
- g) **Usar indebidamente información y obstrucción de facultades de investigación**
- h) **Colusión**
- i) **Protección de activos**
- j) **Conflicto de intereses**
- k) **Regalos y entretenimiento**
- l) **Actuación de los terceros**
- m) **Prevención de lavado de dinero**
- n) **Confidencialidad de la información**
- o) **Contratación indebida de personas ex Servidoras Públicas**
- p) **Compromisos con el gobierno**
- q) **Compromisos con la sociedad**
- r) **Alcohol, armas, drogas**

a) Ambiente de trabajo basado en la Cero Tolerancia a la corrupción

Ninguna persona que integre Servicios Administrados BSS, S.A de C.V debe involucrarse, pretender involucrarse o promover conductas vinculadas a la corrupción. Este tipo de actuaciones están prohibidas en cualquier relación, directa o mediante un tercero, con entidades de gobierno, funcionarios públicos o representantes del sector privado.

Nuestros clientes son nuestros aliados estratégicos y por ello nos esforzamos para que nuestra propuesta de negocio propicie su crecimiento y desarrollo.

La corrupción será considerada cuando una persona o un grupo de personas por acto u omisión directamente, o por influencia de alguna otra persona u organización, prometan, ofrezcan, reciban o concedan a funcionarios públicos, directivos, administradores, empleados o asesores de una sociedad, asociación o fundación pública o privada, una dádiva o cualquier

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

beneficio (indebido) no justificado para que le favorezca a él o a un tercero, generando un daño a la empresa.

En nuestro trato con clientes no hay cabida para ningún tipo de corrupción, soborno, favoritismo o cualquier actividad que sea contraria a las leyes, a los derechos humanos, usos y costumbres o que atente contra la integridad, salud o derechos de la población.

b) Integridad Cero Tolerancia al Soborno

En Servicios Administrados BSS, S.A de C.V hay cero tolerancias para los actos de corrupción, por lo que no sobornamos, no ofrecemos ni damos dinero, bienes, favores o servicios a persona alguna, con el fin de obtener de manera ilícita beneficios, evitar sanciones o perjuicios en lo individual, en favor de la compañía o de un tercero.

Nuestra Política Antisoborno PI-GC-03 POLÍTICA ANTISOBORNO pretende evitar o mitigar los costos, riesgos y daños de involucrarse en el soborno, así mismo busca promover la confianza y la seguridad en las transacciones comerciales y a mejorar la reputación de Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V con los siguientes compromisos:

- 1. No involucrarse de forma alguna en intentos de soborno o casos reales de soborno, ya sea de manera directa o a través de un tercero.
- 2. No realizar ofertas o hacer un pago inapropiado o autorizar hacer un pago inapropiado (en efectivo o de otra forma) a cualquier personal, incluyendo un funcionario nacional o extranjero.
- 3. Nunca ofrecer, o aceptar dinero o cualquier otra cosa de valor, tal como regalos o comisiones, en relación con las actividades del negocio.
- 4. No ofrecer o dar un regalo o muestra de hospitalidad a algún empleado público o funcionario gubernamental o representante si se espera o está implícito que el favor debe devolverse.
- 5. Nunca aceptar un regalo de un socio de negocio si hay alguna sugerencia de que se espera o está implícita la devolución del favor.
- 6. Nunca ignorar o dejar de informar alguna señal que se presente en intentos de soborno, casos reales de soborno o corrupción.
- 7. Nunca inducir o ayudar a otro individuo a violar las leyes o regulaciones aplicables

Recibir dinero, obsequios, favores o servicios, afecta profundamente los resultados y pone en entredicho la reputación de la empresa y de todos los que formamos parte de ella.

En nuestra empresa quedan prohibidos los pagos de facilitación, también conocidos como pagos de soborno toda vez que están tipificados como cohecho en el artículo 222 del Código Penal Federal y como una falta administrativa grave en el artículo 52 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA) y en la Ley Antisoborno del Reino Unido.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Todas las personas deben actuar conforme el presente código y las políticas de Servicios Administrados BSS S.A de C.V aquella persona que realice prácticas de negocio o gestión administrativa en términos diferentes a los establecidos por la empresa, como: robos, fraudes, uso, venta, consumo y/o distribución de cualquier narcótico estará violando los principios en ellos descritos, constituyendo una falta de integridad.

c) Igualdad, No discriminación y violencia

En Servicios Administrados BSS, S.A de C.V hay cero tolerancias para los actos de maltrato, violencia y segregación de las autoridades de Servicios Administrados BSS, S.A de C.V hacia las personas que lo integran, clientes, socios, proveedores llámense terceros en materia de:

- Apariencia física
- Cultura
- Discapacidad
- Idioma
- Sexo
- Género
- Edad
- Condición social, económica, de salud o jurídica.
- Embarazo
- Estado civil o conyugal
- Religión
- Opiniones
- Origen étnico o nacional
- Preferencias sexuales
- Color de la Piel
- Situación migratoria
- Características Genéticas
- Identidad o filiación Política
- Situación Familiar
- Responsabilidades Familiares
- Antecedentes Penales, etcétera.

También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

La PI-RH-01 Política de Igualdad Laboral y No Discriminación se rige bajo principios de respeto hacia todas las diferencias culturales e individuales para que todas las personas encuentren en la empresa un espacio adecuado para su desarrollo tanto en el ámbito

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

profesional como personal, nuestra cultura de convivencia se basa en la regla de oro: respeto, justicia, confianza y afecto, y en el respeto a los derechos humanos, por lo cual todo tipo de maltrato, violencia, trabajo forzoso o trato indigno está prohibido en cualquier relación, directa o mediante un tercero, con entidades de gobierno, funcionarios públicos o representantes del sector privado.

No toleramos ningún tipo de acoso, hostigamiento, discriminación, violencia o condicionamiento al personal, ni que el éxito de una persona dependa de favoritismos o sobornos. Nuestro compromiso es mantener un ambiente de trabajo libre de hostigamiento, discriminación y violencia laboral, incluyendo lenguaje o conductas que puedan ser intimidantes, discriminatorias y/u ofensivas.

Entendemos que esta postura de respeto le brindará a nuestro personal, seguridad en su empleo, protección a su integridad física y psicoemocional, prevención de violencia laboral y generación de un entorno organizacional favorable, que le permitirá confiar en la empresa y dedicarse a sus tareas con esmero.

Brindamos al personal las facilidades pertinentes para que desarrollen su talento y competencias y lo puedan aplicar para tomar mayores responsabilidades, dentro de las oportunidades que se les presente.

Respetamos y promovemos el derecho de las personas para alcanzar un equilibrio en sus vidas; impulsando la corresponsabilidad en la vida laboral, familiar y personal de las personas que integran nuestro equipo.

Las personas deberán emplear un lenguaje incluyente en todas sus comunicaciones institucionales con la finalidad de visibilizar a ambos sexos, eliminar el lenguaje discriminatorio basado en cualquier estereotipo de género, y fomentar una cultura igualitaria e incluyente.

Queda prohibido el trato, acción u omisión que afecte la dignidad de la persona, entre otros, el trato autoritario, denigrante, amenazante, inequitativo o preferencial. Entre las personas que integran la empresa, así como con externos, se debe actuar bajo la filosofía y valores de Servicios Administrados BSS, S.A de C.V

d) Información financiera y procedimiento de pagos

En Servicios Administrados BSS, S.A de C.V se cumple con la normatividad aplicable para garantizar que los estados financieros y la contabilidad sean correctos y transparentes. Nuestras cuentas, libros, registros y estados financieros reflejan la actividad de la empresa para cumplir con las regulaciones aplicables del Código fiscal de la Federación, Ley de ISR, Ley del IVA, etcétera.

- Todos los gastos deben contar con el soporte necesario y se prohíbe la distorsión o falsear la documentación para contar con la información confiable y completa.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- En medida de lo posible deben reducirse los gastos o pagos en efectivo y contar con procedimientos internos que reflejen la trazabilidad de las acciones para la autorización de pagos o alta de proveedores. Todos los procedimientos que atañen a este apartado son vigilados en auditorías internas por las áreas y organismos competentes.
- Queda prohibido autorizar, omitir, simular o ejecutar de manera dolosa, operaciones que afecten los intereses de Servicios Administrados BSS S.A de C.V asimismo, negociar bienes o activos sin la autorización institucional correspondiente y sin seguir los parámetros establecidos por los órganos internos autorizados para ello.
- Queda prohibido presentar cuentas de gastos ficticios o reportar como cumplidas actividades o tareas no efectuadas, así como utilizar facturas de operaciones simuladas o inexistentes.

Todos los que colaboran en la empresa tienen la obligación de reportar la información generada, producto de su labor, en forma honesta, segura y oportuna. Todos los reportes de ventas, devoluciones, bonificaciones, capacidades utilizadas, rendimientos, mermas, faltantes y sobrantes, contabilidad y otros, deben ser un reflejo exacto de la realidad, independientemente del destino de dicha información.

e) Participación ilícita en procedimientos administrativos

Queda prohibido cualquier tentativa o comisión de algún soborno, participación ilícita en procedimientos administrativos, tráfico de influencias, utilización de información falsa o colusión, en el relacionamiento personal o institucional con funcionarios públicos.

Conforme a lo descrito en el artículo 67 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas también se considera participación ilícita en procedimientos administrativos, cuando un particular intervenga en nombre propio pero en interés de otra u otras personas que se encuentren impedidas o inhabilitadas para participar en procedimientos administrativos federales, locales o municipales, con la finalidad de que ésta o éstas últimas obtengan, total o parcialmente, los beneficios derivados de dichos procedimientos. Ambos particulares serán sancionados en términos de esta Ley.

f) Tráfico de influencias para inducir a la autoridad

Servicios Administrados BSS, S.A de C.V prohíbe el abuso de poder y tráfico de influencias para solicitar u obtener del personal o terceros, concesiones o beneficios personales valiéndose de su posición de poder dentro de la empresa.

Intentar incidir o incidir en la decisión de contratación de personal, asignación de un contrato, nombramiento o cualquier otra decisión, en beneficio personal de una persona con quien se tenga relación directa de cualquier tipo y dicha relación no se haya declarado para transparentar el interés.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Todas las relaciones interpersonales de carácter afectivo o familiares que llegaren a existir entre el personal o bien entre personal y terceros deben ser transparentadas y declaradas por escrito ante el liderazgo inmediato superior y en el caso de colaboradores, deberá notificarse al área de recursos humanos con el fin de evitar algún conflicto de interés entre las personas o áreas implicadas en la toma de decisiones mutuas que los relacionan en el ejercicio de sus funciones.

g) Usar indebidamente información y obstrucción de facultades de investigación

Servicios administrados BSS, S.A de C.V cuenta con políticas y medidas que contemplan la seguridad de la información necesarias para la protección y custodia de la información involucrada en la provisión de servicios y los datos personales que son tratados por la empresa para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, mediante acciones que eviten su modificación, pérdida, uso indebido o consulta no autorizada.

El documento PI-GC-01 Política de Seguridad de la información establece de manera enunciativa, más no limitativa que toda información que sea propiedad o de uso institucional en la empresa es de carácter confidencial o reservado, salvo que la información sea del conocimiento público o se tenga la instrucción expresa de transmitirla o publicarla por parte de la persona jerárquicamente superior.

La información debe ser salvaguardada con la debida diligencia y no aprovecharse de la misma para ningún beneficio personal.

- Queda prohibido enviar, recibir o suministrar información de Servicios Administrados BSS S.A de C.V en forma escrita, verbal, magnética, electrónica o por cualquier medio; a personas colaboradoras o terceros sin la autorización verbal o escrita de la persona responsable de la información.
- Queda prohibido sustraer información utilizando algún instrumento de memoria externa para computadoras, o cualquier otro medio electrónico de almacenamiento para beneficio personal, familiar o de negocios.
- Queda prohibido aceptar pagos de cualquier persona física o moral por información que es propiedad o de uso exclusivo de la empresa.
- Queda prohibido utilizar la información de la empresa para pronósticos diferentes al cumplimiento de sus funciones, o compartir de manera indebida con terceros los manuales, políticas, procedimientos, lineamientos o cualquier otro documento elaborado por la empresa como parte de su arquitectura interna de gestión y control. Queda exceptuado de lo anterior, la información que legalmente este obligada a compartir en su sitio de internet o por disposición de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información.
- Queda prohibido omitir o consignar datos en forma inexacta en los informes,

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

relaciones, proyectos, información financiera, entre otros documentos que se presenten a consideración de cualquier órgano de gobierno, con el fin de obtener una aprobación o decisión que habría sido diferente si los datos se ajustarán a la realidad.

- Queda prohibido toda acción que obstruya la capacidad de investigación sobre faltas administrativas, ya sean graves o no, con la omisión, retraso, falsedad o destrucción de información que sea evidencia relevante para el cumplimiento de la aplicación legal que corresponda.

h) Colusión

En Servicios Administrados BSS S.A de C.V estamos comprometidos a competir en el mercado basados en precio, calidad y servicio, en un marco de integridad, respetando a nuestros competidores en todos los sentidos.

Somos conscientes de la práctica ilegal de colusión y sus consecuencias dañinas para la economía del país y los consumidores por alterar el funcionamiento del mercado en beneficio de la minoría y no brinda posibilidades a la sana competencia.

Toda publicidad o promoción estará basada en la verdad y cumpliendo la legislación del país en materia de competencia. Competimos a través de la calidad, el servicio y la estrategia comercial, acordes a nuestros principios y creencias.

Respetamos a nuestros competidores y siempre que tengamos que hablar de ellos utilizaremos información basada en hechos. Toda comparación con la competencia se hará utilizando términos exactos, sin calificativos y sin emplear información o argumentación engañosa.

La relación con nuestros competidores será siempre apegada a nuestras políticas, así como a la legislación aplicable de los países en los que operamos, por lo que en caso de tener contacto o coincidir con sus representantes, nos comportaremos en forma profesional y no compartiremos información de la compañía.

i) Protección de activos

Se nombra activo a todo aquello que tenga valor en la organización. No sólo la maquinaria, edificios, camionetas o mobiliario sino también los planos, diseños, fórmulas, procesos, sistemas, dibujos, tecnología, planes de servicios, estrategias de negocio, campañas promocionales y desde luego nuestra marca.

- Las personas integrantes de Servicios Administrados BSS, S.A de C.V deberán cuidar el nombre, la marca y el logotipo queda prohibido su uso para fines de promoción o beneficio indebido personal o político.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- Queda prohibida la denostación pública o en privado, de la institución, teniendo como base información no veraz o con el fin evidente de causar un daño institucional.
- El uso de los activos se destinará al objeto del negocio y está estrictamente prohibido hacer otro uso de los mismos.
- Es un compromiso la protección y optimización del valor de la inversión, principalmente a través de la utilización prudente y rentable de los recursos, vigilando que cumplan las normas de seguridad pertinentes.
- La custodia y preservación de los activos de la empresa es responsabilidad de todos y cada uno de los que la integramos.
- Queda prohibido usar las instalaciones de la empresa para celebrar eventos con temas ajenos a la institución como eventos religiosos, de política partidista, o difundir material que atente contra la libertad religiosa y política entre otros; así como para fines personales.

Está prohibido hacer mal uso de los recursos, herramientas e instrumentos de trabajo que les sean proporcionados para el desempeño de sus funciones y deberán ser utilizadas éticamente y con propiedad, sin causar maltrato o desperdicio intencional.

Ningún instrumento o herramienta de trabajo se debe utilizar para un beneficio personal, ni cualquiera de las siguientes conductas, por mencionar las más relevantes:

- Hacer mal uso de los sistemas de comunicación propiedad de Servicios Administrados BSS, S.A de C.V, entre otros, correo electrónico, teléfono, celular e Internet.
- Está prohibido el acceso a portales de internet no autorizados, así como a material pornográfico, ilegal o de esparcimiento.
- Instalar aplicaciones o programas para uso personal en las herramientas informáticas destinadas para el trabajo.
- Facilitar códigos de usuario y contraseñas asignadas a compañeros o terceros.

j) Conflicto de intereses

El conflicto de interés ocurre cuando los intereses personales, familiares o de negocios puedan afectar o afectan la decisión imparcial de una persona en el desempeño de sus funciones.

La persona que tenga un conflicto de interés, sea este real o potencial, deberá manifestarlo expresamente y por escrito, ante la Dirección de la organización y recursos humanos, así como abstenerse de participar en las decisiones del caso o situación particular que lo somete

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

al conflicto de interés para garantizar la transparencia, promoción de la ética y separación de funciones donde existe el conflicto.

Con lo anterior, no habrá responsabilidad alguna contra la persona, pues se considerará transparentado el conflicto de interés, según corresponda, se asegurarán de que, la persona con el conflicto de interés no intervenga de manera alguna en las decisiones relacionadas.

k) Otorgar regalos o dádivas indebidos

En Servicios Administrados BSS S.A de C.V queda prohibido para las personas que la integran, clientes, proveedores y otros terceros ofrecer retribuciones o regalos con el fin de obtener a cambio un beneficio personal o de negocios indebido, sin importar el monto del mismo.

Asimismo, no deben aceptar, exigir u obtener cualquier obsequio, regalo, entretenimiento o similar con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios. El entretenimiento indebido se entenderá como invitaciones a actividades recreativas como comidas, viajes y eventos.

En caso de recibir un regalo prohibido, conforme lo previsto anteriormente y no se pudiera rechazar por cuestiones culturales o por no localizar al remitente, la persona deberá entregarlo a la dirección de la organización y/o recursos humanos. Tal regalo deberá ser formalmente donado a una institución de beneficencia pública y existir el comprobante de la entrega.

l) Actuación de los terceros

Todo aquel interesado en sostener una relación comercial, laboral, profesional, de negocios etcétera con Servicios Administrados BSS S.A de C.V debe actuar conforme el presente código y las políticas de la empresa.

Comprometidos a promover la legalidad de las operaciones, somos cuidadosos de que nuestros proveedores, clientes, accionistas y otros terceros no incurran en prácticas ilegales como actos de corrupción, el lavado de dinero, violaciones a derechos humanos, el incumplimiento de sus obligaciones fiscales, laborales, medioambientales o sociales, tales como el pago de seguridad social, impuestos o trabajo de menores de edad, de acuerdo con la legislación del país.

Servicios Administrados BSS S.A de C.V no sostendrá ninguna relación comercial con aquellos proveedores que incurran en este tipo de prácticas. Asimismo, los colaboradores de la empresa tenemos la obligación de reportar cualquier acto de los mencionados anteriormente que sea de nuestro conocimiento.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

m) Prevención de lavado de dinero

Queda prohibida toda actividad relacionada con recursos de procedencia ilícita o que se vinculen al lavado de dinero. Los colaboradores de Servicios Administrados BSS S.A de C.V solo deben involucrarse en actividades de negocio lícitas. Por lo tanto, en nuestra empresa se verifica cuidadosamente la identidad de las personas con las que operamos y sensibiliza a nuestro personal para detectar posibles operaciones que contravengan la normatividad aplicable. De sospecharse de alguna actividad relacionada con este tema se iniciará una investigación, los responsables serán sancionados y se dará aviso a la autoridad competente.

n) Confidencialidad de la información

Proteger y conservar la información de la empresa, clientes y proveedores es obligación de cada uno de nuestros colaboradores y nunca debe ser proporcionada a ningún tercero, a menos que sea requerida por ley o lo autorice un superior jerárquico.

Adicionalmente, toda la información debe manejarse de forma responsable para los objetivos propios de la empresa y deben tomarse las medidas preventivas necesarias para evitar difusiones no autorizadas. Todos los colaboradores firmaran un contrato de confidencialidad al ingresar a la empresa, mismo que será incorporado al expediente de cada uno PI-RH-05 Contrato de confidencialidad.

o) Contratación indebida de personas ex servidoras públicas

Servicios Administrados BSS S.A de C.V garantizará el apego a las políticas internas de recursos humanos para la selección y contratación de personal. Otorgando valor a la competencia justa en el proceso de evaluación y selección para prevenir riesgos de contratación indebida, esto incluye revisión de antecedentes, periodos de enfriamiento y promoción de la transparencia en los procesos.

En el caso de ex servidores públicos en situaciones que puedan generar conflicto de interés o se aprovechen de información privilegiada obtenida durante su servicio público se establecerán periodos de enfriamiento que estipulan la libertad de contratación de 2 a 5 años después de dejar su cargo, especialmente si provienen de cargos con acceso a información sensible o influencia. La dirección de la organización y recursos humanos son los responsables de evaluar las situaciones particulares que se presenten.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

p) Compromisos con el gobierno

En Servicios Administrados BSS S.A de C.V nos mantenemos informados de las leyes del país en el que operamos y hacemos las adaptaciones que sean necesarias para no incurrir en ninguna violación.

Este principio aplica a todas las áreas de negocio sin excepción. El incumplimiento de la ley es un delito que le puede acarrear a la compañía severos daños económicos y deterioro en su imagen.

Dentro del marco legal, colaboramos con las autoridades en su actuar con un trato amable y respetuoso, por lo que evitamos cualquier acto con cualquier nivel de Gobierno que pudiera interpretarse como corrupción o soborno.

En la medida de lo posible participamos en los organismos pertinentes para analizar y comprender la legislación, siempre de la manera más respetuosa y con el espíritu de colaborar con el desarrollo del país.

q) Compromisos con la sociedad

Reconocemos que nuestra razón de ser es la sociedad en la que estamos inmersos, es a ella a quien nos debemos y para quien trabajamos. Por ello, desarrollamos proyectos de apoyo en beneficio de nuestras comunidades y grupos de interés, promovemos el voluntariado entre nuestro personal, el cuidado meticuloso del medio ambiente y la biodiversidad, y estamos comprometidos a apoyar con nuestro trabajo, actitudes cotidianas y nuestras creencias a la comunidad en que vivimos.

r) Alcohol, Armas y Drogas

- Queda prohibido asistir a trabajar o algún foro o evento organizacional bajo los efectos extremos negativos de bebidas alcohólicas o de drogas o cualquier otra sustancia que pueda poner en duda el comportamiento y juicio profesional, que propicie conductas inapropiadas y ofensivas o que atenten contra las reglas sociales y de urbanidad.
- Está prohibida la posesión, venta, distribución o elaboración de drogas o cualquier otra sustancia o material ilegal, en cualquiera de los ámbitos de trabajo o instalaciones de Servicios Administrados BSS S.A de C.V.
- Está prohibida la posesión de cualquier tipo de arma, en cualquier momento en las oficinas o lugares donde se celebre cualquier tipo de evento. La persona que se presente en las instalaciones, oficinas o evento organizado por la empresa con un arma

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

o sea encontrado en posesión de un arma u objeto que pretenda utilizar para dañar estará sujeto a la acción disciplinaria correspondiente, que puede llegar incluso a la desvinculación, despido inmediato, o acción legal correspondiente.

Comunicación interna y externa

Servicios Administrados BSS S.A de C.V para la divulgación, conocimiento y apropiación del Código de Conducta Ética y las políticas relacionadas tiene lugar en un programa anual para la divulgación de dichos instrumentos y la capacitación que refuerce la prevención y sensibilización para evitar la materialización de riesgos éticos y, en su caso, refuerce la formación del juicio ético necesario para su prevención proveniente de la dirección organizacional, recursos humanos y responsables de acuerdo a la distribución de responsabilidades dentro de los sistemas de gestión que actúan de forma interna y externa.

Capacitación

Nos comprometemos a que nuestras campañas de difusión y capacitación promuevan el fortalecimiento de los valores éticos universales, entendiendo por éstos la unidad familiar, la integridad física y emocional de las personas, el respeto a los derechos humanos de todas las personas, incluyendo los de las personas con discapacidad, mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores y personas de cualquier etnia o condición social, entre otros.

Los mecanismos de capacitación a que se refiere el párrafo anterior, se imparten de manera presencial o virtual, y podrán consistir en cursos, talleres, conferencias, seminarios o cualquier otra dinámica que facilite el conocimiento y sensibilización en los principios, valores y de integridad que rigen en Servicios Administrados BSS S.A de C.V.

- Diseñamos programas de capacitación basadas en las necesidades de la organización, para el desarrollo de habilidades blandas y técnicas en aras de potenciar el talento y valores individuales y colectivos.
- Diseñamos planes de acción para atender situaciones de conflicto o que pongan en riesgo el incumplimiento de nuestras políticas.
- Servicios Administrados BSS S.A de C.V cumple con el desarrollo de material para la comunicación interna con mensajes sencillos que los colaboradores recuerden y apliquen en su día a día. Se incentiva la participación en materia de integridad empresarial, políticas, roles y responsabilidades de área, así como mecanismos para el acercamiento y buzones de dudas, quejas y comentarios en búsqueda de la solución de conflictos y mejora continua.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Medios de Denuncia

Cualquier persona que tenga conocimiento de alguna conducta indebida contraria a las disposiciones de este Código, Reglamentos, Políticas o Protocolos, tiene el deber de presentar la denuncia a través de los medios oficiales con el fin de:

- Establecer un registro a las denuncias para su atención.
- Realizar un proceso de investigación y análisis de pruebas sobre la presunta falta cometida en la denuncia y en su caso determinar la sanción que las personas competentes determinen, en dichas denuncias.
- Garantizar la confidencialidad en el manejo de la información a las personas que decidan presentar alguna Denuncia.
- Establecer medidas de protección a los denunciantes y a víctimas de faltas e irregularidades.

El procedimiento para Denuncia, es aplicable a las personas que forman parte de SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V. y terceros que haya incurrido en alguna falta.

Se tienen los siguientes medios de contacto para el tratamiento de Denuncias:

1.-Verbal.

Comunica los hechos de manera inmediata al área de Recursos Humanos, o al Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación, quienes deberán dejar constancia de la Denuncia

2.- Escrita.

Podrá presentar escrito libre en el que deberán referirse con claridad y especificidad los hechos y motivos de la Denuncia y enviarlo a los siguientes correos:

escuchamostudenuncia@sabss.com.mx

atención@cepra.com.mx

La denuncia deberá contener la narrativa de hechos y proporcionar información veraz, de ser posible pruebas documentales o testimoniales, para proveer de mejor manera a los órganos de análisis y decisión.

Medidas disciplinarias

Toda persona que sea identificada en los actos antes mencionados deberá tener medidas disciplinarias de la siguiente manera, dependiendo de la gravedad o reincidencia:

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

1. Amonestación verbal
2. Acta administrativa.
3. Suspensión de sus actividades sin goce de sueldo.
4. Cancelación del contrato individual de trabajo.
5. Expulsión y/o cancelación de intereses o contratos para el caso de los socios, clientes u otros terceros.
6. Transferir el caso a las autoridades correspondientes, en caso de que sea necesario.

Responsabilidad / Propiedad

El presente Código de Conducta fue elaborado por la Dirección de Recursos Humanos en conjunto con los responsables de los sistemas de gestión interna y comités respectivos.

Es propiedad de Servicios Administrados BSS S.A de C.V y principal responsable de su contenido y cumplimiento, se recomienda que este documento debe revisarse y enriquecerse al menos cada dos años para garantizar la actualización, práctica y utilidad del mismo.

Actualizaciones

El presente Código de Conducta fue aprobado por Presidencia de Servicios Administrados BSS S.A de C.V, Dirección de Recursos Humanos y el Sistema de Gestión interno el día 10 de diciembre del año 2024 y entra en vigor a partir del año 2025.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

III. Sistemas de control, vigilancia y auditoría

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Control interno

En Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V., contamos con un conjunto de políticas, procedimientos, herramientas y mecanismos que permiten supervisar, verificar y evaluar el cumplimiento de normas, objetivos, procesos y uso de recursos dentro de una organización, con el fin de garantizar la legalidad, eficiencia, transparencia y rendición de cuentas.

Objetivo.

Garantizar el uso adecuado y transparente de los recursos, así como prevenir y detectar irregularidades o fraudes.

Fortalecer la cultura de rendición de cuentas, así como promover la mejora continua de los procesos y apoyar en la toma de decisiones con información verificada y confiable.

En BSS, se definen mecanismos de autocontrol y validación en los procesos y se documentan flujos de trabajo, matrices de riesgo y controles

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS

Objetivos

Establecer los pasos necesarios para Gestionar los riesgos del Negocio y de Tecnologías de información y Comunicaciones, de acuerdo a:

- Eliminar o atenuar los riesgos, así como limitar sus consecuencias, en caso de no poder eliminarlos.
- Documentar las actividades estándar dentro de la organización para identificar, valorar y manejar los riesgos a los que la organización debe enfrentarse en sus operaciones diarias.
- Definir los criterios a través de los cuales el nivel directivo y gerencial determina el nivel de riesgo aceptable para la organización.
- Establecer las responsabilidades de cada integrante de la organización dentro del proceso de gestión de riesgos.
- Describir las actividades de monitoreo que se ejecutaran regularmente, a fin de evaluar riesgos y la efectividad de los controles relacionados con ellos.
- Definir el contenido y el proceso para obtener los reportes informativos con los resultados del proceso de gestión de riesgos.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Alcance

Este procedimiento aplica para Servicios Administrados BSS, S.A. de C.V. en lo sucesivo, BSS y para los activos críticos de información que esté expuesto a las amenazas internas o externas y que pongan en riesgo la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de la información.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

Activo	Cualquier cosa que tenga algún valor para la organización.
Aceptación de riesgos	Decisión de aceptar la pérdida posible en caso de que se materialice un riesgo en particular.
Activo de Información	Es todo aquello que contenga o resguarde datos que provean información importante para la organización.
Agente de Amenaza	Es una persona, situación u objeto; que actúa, o tiene el poder de interpretar, causar, llevar, transmitir o apoyar una amenaza.
Amenaza	Causa potencial de un incidente no deseado, que puede resultar en daño a un activo o a la organización.
Análisis de Riesgos	Uso sistemático de la información para identificar fuentes y estimar el riesgo.
Apetito de Riesgo (Tolerancia al riesgo)	Es la cantidad de exposición al riesgo o el impacto potencial adverso de un acontecimiento, que la organización está dispuesta a aceptar.
Autenticación	Mecanismo que permite conocer si la persona que está accediendo a un sistema o lugar, es realmente quien dice ser, cuenta con los permisos suficientes para ello y deja un rastro de auditoría para verificar sus acciones.
Comunicación de riesgo	Actividad para intercambiar o compartir información sobre un riesgo entre los tomadores de decisiones y otros involucrados.
Confiability	Característica de los sistemas informáticos por la que se mide el tiempo de funcionamiento sin fallos, en el caso del manejo de información es la característica enfocada de medir la integridad de la información manejada a través de los sistemas.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

Confidencialidad	Característica mediante la que la información solo se hace disponible o se revela a individuos y/o entidades de acuerdo a su nivel de autorización, bajo los principios de Necesidad de Saber y Mínimo Privilegio.
Contramida	Es una acción, proceso, dispositivo o sistema que puede impedir o mitigar los efectos de amenazas a un equipo, servidor o la red.
Control	Es toda acción que tiende a minimizar los riesgos, significa analizar el desempeño de las operaciones, evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operacional de seguridad razonable en el logro de los objetivos.
Deficiencia de control	Carencia de controles que apoyen en la reducción o mitigación de los efectos de amenazas sobre las vulnerabilidades de la organización.
Disponibilidad	La propiedad de que los activos sean accesibles y utilizables a individuos y/o entidades autorizadas de acuerdo a los usos válidos establecidos, a través del tiempo.
Escenario de incidente	La descripción de una amenaza explotando una cierta vulnerabilidad o conjunto de vulnerabilidades en un incidente de seguridad de la información y su contexto general (espacial, económico, social, temporal, etc.).
Estimación de riesgos	Actividad para asignar valores a la probabilidad y consecuencia de un riesgo.
Evaluación de riesgos	Actividad de comparar el riesgo estimado contra criterios establecidos y consensados para determinar la relevancia del riesgo en un momento dado del tiempo y en el contexto general de la organización.
Evitar riesgos	Decisión de no estar involucrado en o acción para retirarse de una situación de riesgo.
GE+	Función de cumplimiento para auditorías internas y de mantenimiento de los sistemas de gestión de BSS
Gestión de Riesgos	Actividades coordinadas para dirigir y controlar la posición de riesgo de una organización.
Identificación de riesgos	Actividad para encontrar, listar y caracterizar los elementos del riesgo.
Impacto	Cambio adverso en el nivel de logro de objetivos de negocio asequible o alcanzado por la organización.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Imputabilidad	Atribución de responsabilidad a una persona cuando ésta ha obrado con plena comprensión del alcance y de las consecuencias de un acto.
Incidente de seguridad de la información	Un evento o serie de eventos de seguridad de la información, indeseados o inesperados, que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y de amenazar la seguridad de la información.
Integridad	Característica relacionada con mantener la exactitud y completitud de los activos con respecto a la forma con la que fueron introducidos en un sistema o proceso.
Materialización del Riesgo	Es la ejecución o materialización de la amenaza sobre la vulnerabilidad generando el impacto relacionado al riesgo.
No repudio	Es definido como el medio a través del cual se evita que cualquier entidad que envió o recibió información o que realizó una transacción alegue, ante terceros que no la envió o recibió o que no ejecutó la acción.
Reducción de riesgos	Acciones tomadas para reducir la probabilidad de ocurrencia, las consecuencias negativas, o ambas, asociadas a un riesgo.
Riesgo de seguridad de la información	Potencial de que una cierta amenaza explote vulnerabilidades en un activo o grupo de activos de información y cause a la organización un impacto asociado al mismo.
Riesgo residual	Riesgo remanente después de la ejecución de las acciones definidas para tratamiento de riesgo.
Seguridad de la información	Preservación de las características de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información; adicionalmente, otras propiedades tales como autenticidad, imputabilidad, no repudio y confiabilidad pueden estar involucradas.
SET	Servicios Especializados en Tecnología (área encargada de la gestión de la infraestructura)
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)	Componente integral del sistema global de gestión de la organización cuya función es establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información y que está basado en un enfoque de riesgo de negocio.
SOC	Security Operation Center (área encargada de la gestión de las operaciones de seguridad, salud, incidentes, cambios, alarmas, correlacionador de eventos y monitoreo de los clientes en lo relativo a seguridad de la información de sus activos)
Transferencia de riesgos	Compartir con otra parte (entidad/persona) la carga de pérdida (impacto) asociada a un riesgo.
Tratamiento de riesgos	Actividades de selección e implementación de controles para modificar la posición (Reducir) de riesgo de la organización.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

Vulnerabilidad Una debilidad de un activo o grupo de activos que puede ser explotada por una amenaza.

Política(s)

- Este procedimiento es de aplicación general y se puede trabajar en apego a los requerimientos de nuestros clientes.
- El responsable de la ejecución del proceso de gestión de riesgos efectuará la recolección de información tal como: cambios en la dirección estratégica u objetivos institucionales, cambios en los servicios que se otorgan al público, cambios en la estructura organizacional, reportes de auditorías realizadas, reportes de análisis de vulnerabilidades, cambios en la infraestructura establecida, nuevas políticas, actualizaciones en normas o en alguna otra regulación, estándares de configuraciones y/o buenas prácticas.
- El análisis de riesgo debe ser realizado una vez de forma anual para validar su cumplimiento
- Con los involucrados y partes interesadas en la revisión por la Dirección, se:
 1. Revisan los resultados y logros del ciclo previo de la Metodología para Análisis de Riesgos de BSS “NO-RS-02”, indicando los incidentes más relevantes, así como las actividades que se realizaron para bien, las que fueron perjudiciales y las áreas de oportunidad detectadas.
 2. Evalúa la brecha existente entre las necesidades de BSS con respecto a la Metodología para Análisis de Riesgos de BSS actual.
 3. Acuerda los cambios necesarios.

Procedimiento y Responsabilidad

1. Descripción

Planeación

Se requiere toda la información relacionada con BSS que sea relevante para el contexto establecido de la evaluación de riesgos de seguridad, como lo es la misión, objetivos, situación actual de riesgo, regulaciones, historial de incidentes, detalle de incidentes más relevantes, casos de negocio, alcance del SGSI, etc.

Se debe procesar la información anterior para comenzar con la planeación del proceso, que busca tanto lograr el apoyo de la Alta Dirección, como obtener toda información que pueda servir como antecedente (por ejemplo: los informes o reportes de gestión de riesgos

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

previos) deberá incluir la relacionada a las actividades realizadas en el pasado para gestionar el riesgo, actualizaciones de políticas, nuevas regulaciones, cambios en la dirección estratégica y/o objetivos de negocio de la organización, ajustes en la estructura organizacional, ajustes en los servicios que se ofrecen al público, evaluaciones de vulnerabilidades, etc.

Las actividades siguientes son parte de la Metodología para Análisis de Riesgos de BSS "NO-RS-02", como parte de la etapa de planeación y/o actualización.

1. Recolección de información.
2. Definición de roles.
3. Comunicación con la Alta Dirección.

Recolección de Información

El proceso de recolección de información es necesario para obtener documentación de las actualizaciones y nuevos datos involucrados en el proceso, es decir, documentación de auditorías generadas, nuevos procedimientos, actualizaciones a las políticas, caso de negocio, misión, visión, etc.

El Gerente de SET, el Gerente del SOC y GE+, preparan la revisión de información con las áreas involucradas en el proceso, generando las solicitudes de información necesarias.

La Alta Dirección. De acuerdo con su rol y actividades dentro de BSS, proporcionan la información necesaria para proceder con la Metodología para Análisis de Riesgos de BSS.

Comunicación con la Alta Dirección

El objetivo es concientizar, actualizar y acordar los temas y decisiones necesarias para darle continuidad a la Metodología para Análisis de Riesgos de BSS.

- a. Revisar los motivos por los cuales es necesario generar o actualizar la Metodología para Análisis de Riesgos de BSS implementada.
- b. Convocar a una reunión en el caso de ser necesario algún cambio en alguna etapa del Proceso de Gestión de la Seguridad, las personas que estarán reunidas deben ser las personas encargadas de la toma de decisiones.
- c. Revisar la propuesta de cambio solicitada y acordarán el proceso de

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

modificación y seguimiento del mismo, serán responsables de realizar los cambios necesarios al taller.

Definición de Roles

La *Alta Dirección*, podrá convocar a diferentes empleados y personas necesarias dentro de la Metodología para Análisis de Riesgos de BSS, las cuales formarán grupos interdisciplinarios que apoyen la definición e implementación de los diferentes temas de seguridad de la información.

2. Contexto

Los criterios básicos con los que se debe contar son los siguientes:

- Criterios para identificación y evaluación de activos
- Criterios para evaluación de amenazas
- Criterios para evaluación de vulnerabilidades
- Criterios para tratamiento de riesgos

Criterios para identificación y evaluación de activos: En esta etapa se especifican los criterios para priorizar los activos involucrados en la evaluación de riesgos de acuerdo al impacto que la organización pudiese tener en caso de ser víctima de un ataque de seguridad.

Criterios para identificación y evaluación de amenazas: En esta etapa se definen los criterios para el proceso de evaluación de amenazas. Básicamente, se asignan valores a los niveles de capacidad, motivación/probabilidad definiendo los rangos bajo las cuales se evaluarán las amenazas a las que está expuesta BSS.

Criterios para identificación y evaluación de controles existentes: En esta etapa se definen los criterios para identificación y evaluación de los controles existentes por activo de información. Para ello se evalúan los controles de acuerdo a su capacidad para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como el nivel de documentación, ejecución y monitoreo de los mismos.

Criterios para evaluación de vulnerabilidades: En esta etapa se definen los criterios para evaluar vulnerabilidades. Se definen los rangos de valor para la exposición de los activos que serán utilizados en BSS.

Criterios de tratamiento de riesgos: En esta etapa se deciden las acciones a realizar de acuerdo a los niveles de riesgo identificados. Las diferentes estrategias son:

- Reducción de riesgo

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- Retención de riesgo
- Eliminación de riesgo
- Transferencia de riesgo
- Aceptación de riesgo

Para todos los puntos consultar la Metodología para Análisis de Riesgos de BSS.

1.1 Evaluación de riesgo (Risk assessment)

Análisis de riesgo

Identificación y evaluación de activos

Los criterios que se deben considerar en esta etapa están escritos en la Metodología para Análisis de Riesgos de BSS:

Se debe completar la sección de Activos en la Matriz de análisis de riesgo "FO-RS-30".

La identificación de los activos deberá ser realizada por los responsables de las unidades administrativas. Así mismo los responsables propondrán a los Dueños de los Activos de Información.

Los Dueños de los Activos de Información válidos son aquellos usuarios permitidos para el acceso a los activos, teniendo en cuenta su función y el manejo de información que necesitan.

- El Gerente de SET y el Gerente del SOC custodia la información relacionada con los activos y la pone a disposición de BSS de acuerdo a los privilegios de acceso de esta información.
- GE+, queda definido como el Dueño del inventario de activos para el sistema de gestión.
- El Gerente de SET y el Gerente del SOC recopila toda la información.

Identificación de amenazas

Considerando una amenaza como causa posible de un efecto no deseado en un sistema u organización, una amenaza puede ser representada por algo o alguien que identifica una vulnerabilidad específica y la utiliza en contra de BSS, se seguirán las siguientes actividades:

- El Gerente de SET y el Gerente del SOC y los participantes en el proceso, se encargan de establecer los criterios necesarios para la evaluación de amenazas,

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

es decir, la probabilidad; siendo este elemento susceptible a cambios de acuerdo a las necesidades de BSS y/o a la existencia de nuevas amenazas que afecten directamente a BSS.

- El Gerente de SET y el Gerente del SOC y los participantes en el proceso documentan y actualizan las amenazas por activo en el catálogo de amenazas.

Los criterios que se deben considerar en esta etapa se escriben en la Metodología para Análisis de Riesgos de BSS.

Identificación de vulnerabilidades

Considerando una vulnerabilidad como cualquier debilidad, proceso administrativo, acto o manifestación física que permita que una amenaza se materialice en un activo de información, se seguirán las siguientes actividades:

- El Gerente de SET y el Gerente del SOC y los participantes en el proceso, se encargan de establecer los criterios necesarios para la evaluación de vulnerabilidades, es decir, el nivel de exposición; siendo estos elementos susceptibles a cambios de acuerdo a las necesidades de BSS y/o a la existencia de nuevas vulnerabilidades que afecten directamente a esta.

Los criterios que se deben considerar en esta etapa se escriben en la Metodología para Análisis de Riesgos de BSS.

Identificación de controles existentes

Definiendo los controles como aquellos procedimientos o mecanismos tecnológicos que reducen el riesgo, se seguirán las siguientes actividades:

- El Gerente de SET y el Gerente del SOC y los participantes en el proceso, se encargan de establecer los criterios necesarios para la identificación de los controles por tipo de activo, siendo estos elementos susceptibles a cambios de acuerdo a las necesidades de BSS y/o a la existencia de nuevas prácticas o tecnologías que apliquen directamente a BSS.
- El Gerente de SET y el Gerente del SOC identifican la línea base de controles que son cumplidos por el activo.
- Los Dueños de los activos *de Información* reúnen la evidencia disponible con los controles que reporta.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- El Gerente de SET y el Gerente del SOC valora la madurez (existencia, eficacia y eficiencia) de los controles.

Los criterios que se deben considerar en esta etapa se escriben en la Metodología para Análisis de Riesgos de BSS.

Estimación de riesgo

Para efectuar la estimación de riesgo y con base en la definición de riesgo que indica que es el resultado de que una amenaza efectúe la explotación de una vulnerabilidad y estos causan un impacto negativo sobre un activo:

- El Gerente de SET y el Gerente del SOC:
 - Documentan en la Matriz de análisis de riesgo la relación Activos, Vulnerabilidades, Amenazas y Controles (que están relacionadas a cada uno de los activos de información), con el fin de documentar y calificar los riesgos actuales de BSS.
 - En base a reportes de incidentes y publicaciones de organismos internacionalmente reconocidos; considerarán la probabilidad de ocurrencia de las amenazas y la documentarán en la Matriz de análisis de riesgo.
 - Con base en el tipo de activo, seleccionarán del catálogo de vulnerabilidades, aquellas que le apliquen y la documentarán en la Matriz de análisis de riesgo.
 - De acuerdo a la formula considerando los valores de criticidad de cada activo, los niveles de amenazas y vulnerabilidades a través del uso de la matriz de riesgos se identificarán el valor de riesgo de cada activo.

Los criterios que se deben considerar en esta etapa se describen en la Metodología para Análisis de Riesgos de BSS

Evaluación de riesgo

Una vez obtenidos los resultados de la etapa anterior:

- El Gerente de SET y el Gerente del SOC de acuerdo a la matriz de análisis de riesgos clasifica los resultados utilizando los criterios descritos en la Metodología para Análisis de Riesgos de BSS.
- GE+ revisa y acepta los resultados y decide las acciones a tomar ante cada riesgo.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

- Los criterios que se deben considerar en esta etapa se escriben en la Metodología para Análisis de Riesgos de BSS.

Tratamiento de riesgos de seguridad de la información

- Una vez obtenidos los resultados de la etapa anterior, GE+ y el Gerente de SET y el Gerente del SOC:
- Revisan, aceptan los resultados y deciden las acciones a tomar ante cada riesgo.
- Se documenta el plan de tratamiento de riesgos (ubicado en la Matriz de análisis de riesgo) y se fijan las fechas de inicio del plan considerando los tiempos necesarios para la asignación y liberación de los recursos necesarios para el mismo.
- Se documenta la decisión tomada para cada riesgo, ya sea aceptar, eliminar, mitigar o transferir.
- Si la decisión es mitigar el riesgo se documenta el control con el cual se estará mitigando dicho riesgo, así como su descripción y madurez de implementación y valor asignado.
- Se define un Dueño de cada riesgo, quien será el encargado del seguimiento e implementación de los controles correspondientes.
- El Gerente de SET y el Gerente del SOC revisan la matriz de análisis de riesgos con la Alta Dirección presentando los resultados y los activos que cuentan con riesgos altos y deben ser tratados.
- Posteriormente se ejecuta nuevamente la estimación y evaluación de riesgo una vez que se decidió sobre la estrategia para el tratamiento de riesgo y las acciones pertinentes fueron realizadas para determinar el riesgo residual.

Las diferentes estrategias para el tratamiento de riesgos se escriben en este documento Procedimientos de Gestión de Riesgos.

En caso de que los controles ya estén implementados, los riesgos bajos también serán tratados.

Aceptación del Riesgo

En esta etapa el Gerente de SET y el Gerente del SOC:

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- Analiza la situación actual de riesgo de BSS, así como de los criterios de aceptación de riesgo y el plan de tratamiento de riesgos
- Documenta en la Matriz de análisis de riesgo la sección de Riesgo Residual y convoca a una reunión a los Responsables de las Unidades Administrativas.
- Los criterios que se deben considerar en esta etapa se escriben en la Metodología para Análisis de Riesgos de BSS
- Se determina la aceptación de la Matriz de análisis de riesgo a través de la Revisión por la dirección.

Comunicación de riesgo

Este punto trata sobre la información de los riesgos obtenida de la actividad de administración de riesgos, es decir, la evaluación de riesgos, el plan de remediación, la aceptación de los riesgos.

- El Gerente de SET y el Gerente del SOC manda la Matriz del Análisis de riesgos a la Alta Dirección para su presentación y a los Dueños de los Riesgos.
- GE+, el Gerente de SET y el Gerente del SOC revisan el resultado de la presentación con la Alta Dirección y los Dueños del Riesgo, si es necesario algún cambio en el tratamiento de algún riesgo se documenta y se considera para el tratamiento del riesgo del activo involucrado.

Como conclusión de este apartado se proporciona información continua para el proceso de la organización en la administración de seguridad.

Revisión y monitoreo

Monitoreo y revisión de factores de riesgo

Se requiere toda la información obtenida de las actividades del análisis de riesgos, la evaluación de riesgos, el plan de remediación, la aceptación de los riesgos.

Se procesa la información para que el riesgo y sus factores (valor de los activos, impactos, amenazas, vulnerabilidades y controles) sean monitoreados y revisados para identificar cualquier cambio en el contexto de BSS y con ello mantener una visión completa del riesgo.

El Gerente de SET y el Gerente del SOC:

- Entrega la información necesaria a los especialistas, es decir, la evaluación de riesgos, el plan de remediación, la aceptación de los riesgos.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- Se encarga de llevar a cabo el monitoreo de los riesgos, de acuerdo a lo establecido en el plan de tratamiento de riesgo.
- Informa los resultados a GE+, para su conocimiento, en caso de existir cambios significativos, se continuará en el paso siguiente, de lo contrario el proceso termina en este punto.
- GE+, el Dueño del Riesgo y la Alta Dirección, en caso de existir cambios, revisarán los reportes y tomarán las medidas necesarias para que se sigan adecuadamente las instrucciones y en caso de encontrar problemas de seguridad, definir desde una nueva evaluación de riesgos hasta un simple ajuste a las normas o política de seguridad.

Como conclusión a este apartado se debe continuar con el alineamiento de la administración de riesgos, con los objetivos de negocio y con los criterios de aceptación de riesgos (Estará definido hasta terminar el análisis de riesgos).

Revisar la Metodología para Análisis de Riesgos de BSS. "NO-RS-02"

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE RIESGOS

1. Introducción

La información es un elemento fundamental para el funcionamiento de las organizaciones. Un manejo adecuado y eficiente de la información al igual que los medios a través de los cuales se registra, se transmite, se consulta y se elimina son elementos indispensables para la sana y eficiente operación de la organización.

Con el fin de asegurar el cumplimiento de la misión de la organización, es necesario que las personas que laboran para ella comprendan la relevancia de cierta información y los medios a través de los cuales se utiliza, con el fin de lograr una gestión eficiente de la seguridad de la misma.

El riesgo de que la información fundamental para el cumplimiento de la misión de la organización pierda disponibilidad, integridad y/o confidencialidad debe ser manejado, si es que se espera que la información sirva para el cumplimiento de los objetivos de negocio.

Los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información de BSS utilizan esta Metodología basada sobre el estándar internacional ISO/IEC 27005 que permite a BSS comprender en todo momento la criticidad y relevancia de los activos, con el fin de tratar las amenazas, exposición

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

(vulnerabilidad) y riesgos con su adecuada perspectiva y significancia, permitiéndole de este modo asegurar el cumplimiento de sus objetivos en forma efectiva y eficiente.

A continuación, se presenta una descripción de la metodología que se deberá utilizar, la cual se considera el punto central de la definición de una estrategia de seguridad alineada con la visión de la organización dentro de su entorno de negocio y operación. El proceso en general, utiliza para la evaluación de riesgo métodos tanto cualitativos, como cuantitativos, los primeros permiten agilidad en el proceso y facilidad en la asignación de valores de riesgo, y los segundos nos permiten la precisión y exactitud, necesarias a la hora de tomar decisiones de tipo financiero y del negocio.

Así mismo, el proceso considera la participación de los responsables de los procesos (operativos y de negocio), de las Gerencias de cada área, y del personal de operación de la tecnología de la información de BSS para la identificación y análisis de riesgo, así como la participación la Alta Dirección en la evaluación de los mismos.

2. Objetivo

- Establecer una metodología para el análisis de riesgos de seguridad de la información y el análisis de riesgos de protección de datos personales.
- Eliminar o atenuar los riesgos, así como limitar sus consecuencias, en caso de no poder eliminarlos.
- Definir los criterios a través de los cuales la Alta Dirección determina el nivel de riesgo aceptable para la organización.
- Describir las actividades a ejecutar, a fin de evaluar riesgos y la efectividad de los controles relacionados con ellos.
- Definir el contenido y el proceso para obtener el dashboard informativo con los resultados del proceso de manejo de gestión de riesgos.

3. Alcance

Esta metodología aplica para BSS y para los activos críticos de información que estén expuestos a las amenazas internas o externas y que pongan en riesgo la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de la información y los datos personales.

4. Definiciones, abreviaciones y símbolos

Activo: Cualquier cosa que tenga algún valor para la organización.

Aceptación de riesgos: Decisión de aceptar la pérdida posible en caso de que se materialice un riesgo en particular.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Activo de Información: Es todo aquello que contenga o resguarde datos que provean información importante para la organización.

Agente de Amenaza: Es una persona, situación u objeto; que actúa, o tiene el poder de interpretar, causar, llevar, transmitir o apoyar una amenaza.

Amenaza: Causa potencial de un incidente no deseado, que puede resultar en daño a un activo o a la organización.

Análisis de Riesgos: Uso sistemático de la información para identificar fuentes y estimar el riesgo.

Apetito de Riesgo (Tolerancia al riesgo): Es la cantidad de exposición al riesgo o el impacto potencial adverso de un acontecimiento, que la organización está dispuesta a aceptar.

Autenticación: Mecanismo que permite conocer si la persona que está accediendo a un sistema o lugar, es realmente quien dice ser, cuenta con los permisos suficientes para ello y deja un rastro de auditoría para verificar sus acciones.

Comunicación de riesgo: Actividad para intercambiar o compartir información sobre un riesgo entre los tomadores de decisiones y otros involucrados.

Confiabilidad: Característica de los sistemas informáticos por la que se mide el tiempo de funcionamiento sin fallos, en el caso del manejo de información es la característica enfocada de medir la integridad de la información manejada a través de los sistemas.

Confidencialidad: Característica mediante la que la información solo se hace disponible o se revela a individuos y/o entidades de acuerdo a su nivel de autorización, bajo los principios de Necesidad de Saber y Mínimo Privilegio.

Control: Es toda acción que tiende a minimizar los riesgos, significa analizar el desempeño de las operaciones, evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operacional de seguridad razonable en el logro de los objetivos.

Deficiencia de control: Carencia de controles que apoyen en la reducción o mitigación de los efectos de amenazas y su exposición de la organización.

Disponibilidad: La propiedad de que los activos sean accesibles y utilizables a individuos y/o entidades autorizadas de acuerdo a los usos válidos establecidos, a través del tiempo.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Escenario de incidente: La descripción de una amenaza explotando una cierta vulnerabilidad o conjunto de vulnerabilidades en un incidente de seguridad de la información y su contexto general (espacial, económico, social, temporal, etc.).

Estimación de riesgos: Actividad para asignar valores a la probabilidad y consecuencia de un riesgo.

Evaluación de riesgos: Actividad de comparar el riesgo estimado contra criterios establecidos y consensados para determinar la relevancia del riesgo en un momento dado del tiempo y en el contexto general de la organización.

Evitar riesgos: Decisión de no estar involucrado en o acción para retirarse de una situación de riesgo.

Gestión de Riesgos: Actividades coordinadas para dirigir y controlar la posición de riesgo de una organización.

Identificación de riesgos: Actividad para encontrar, listar y caracterizar los elementos del riesgo.

Impacto: Cambio adverso en el nivel de logro de objetivos de negocio asequible a o alcanzado por la organización.

Imputabilidad: Atribución de responsabilidad a una persona cuando ésta ha obrado con plena comprensión del alcance y de las consecuencias de un acto.

Incidente de seguridad de la información: Un evento o serie de eventos de seguridad de la información, indeseados o inesperados, que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y de amenazar la seguridad de la información.

Integridad: Característica relacionada con mantener la exactitud, completitud e información de los activos respecto a la forma con la que fueron introducidos en un sistema, al proceso y a los servicios.

Materialización del Riesgo: Es la ejecución o materialización de la amenaza sobre la vulnerabilidad generando el impacto relacionado al riesgo.

No repudio: Es definido como el medio a través del cual se evita que cualquier entidad que envió o recibió información o que realizó una transacción alegue, ante terceros que no la envió o recibió o que no ejecutó la acción.

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI): Componente integral del sistema global de gestión de la organización cuya función es establecer, implementar, operar,

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

monitorear, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información y que está basado en un enfoque de riesgo de negocio.

Reducción de riesgos: Acciones tomadas para reducir la probabilidad de ocurrencia, las consecuencias negativas, o ambas, asociadas a un riesgo.

Riesgo de seguridad de la información: Potencial de que una cierta amenaza explote vulnerabilidades en un activo o grupo de activos de información y cause a la organización un impacto asociado al mismo.

Riesgo residual: Riesgo remanente después de la ejecución de las acciones definidas para tratamiento de riesgo.

Seguridad de la información: Preservación de las características de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información; adicionalmente, otras propiedades tales como autenticidad, imputabilidad, no repudio y confiabilidad pueden estar involucradas.

Transferencia de riesgos: Compartir con otra parte (entidad/persona) la carga de pérdida (impacto) asociada a un riesgo.

Tratamiento de riesgos: Actividades de selección e implementación de controles para modificar la posición (Reducir) de riesgo de la organización.

Vulnerabilidad: Una debilidad de un activo o grupo de activos que puede ser explotada por una amenaza.

5. Responsables involucrados

La Alta Dirección podrá convocar a diferentes empleados y personas necesarias, las cuales formarán grupos interdisciplinarios que apoyen la definición e implementación de los diferentes temas del análisis de riesgos.

Los siguientes roles dentro de BSS están involucrados y tienen definidas las siguientes responsabilidades:

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Responsabilidades

Alta Dirección	Todos los directores y Gerentes deben realizar la adecuada gestión del riesgo, evaluando y administrando de manera efectiva el grado de riesgo relacionado con: • La confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. • La capacidad para identificar los activos indispensables para el negocio y misión de BSS
GE+	Establece las funciones para coordinar todos los esfuerzos de vigilar el correcto cumplimiento de lineamientos a través de la implementación de Políticas, Normas y Procedimientos, apoyados con herramientas, mecanismos y servicios automatizados y manuales que permitan la protección de los activos de BSS. Como GE+ se define el intervalo de las auditorías internas y mantener el cumplimiento de los estándares internacionales con el SGSI.
Gerencias	Cumple la función de cubrir los requerimientos de seguridad informática establecidos para la operación, administración y comunicación de los sistemas y recursos de tecnología de la organización, a través de la aplicación de los procedimientos y controles establecidos en el SGSI. Establecer los criterios para la administración de los riesgos asociados a los activos de información, y de negocio y su evaluación periódica para implementar los controles correspondientes, así como monitorear los incidentes y aprobar las iniciativas viables para incrementar la seguridad. Implementación, Operación, Monitoreo, Revisión, Mantenimiento y mejoramiento del SGSI.
Todo el personal	Todo el personal debe conocer y cumplir los controles y procedimientos que se definan, que soporta las decisiones de los dueños y custodios de la información.
Personal Interno y Externo	Cada colaborador interno y externo, debe acatar los lineamientos que se difundan para dar cumplimiento de las políticas y procedimientos alineados a BSS.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Responsabilidades

Dueños de los activos de información	Son responsables de la clasificación de la información de acuerdo con el grado de sensibilidad y criticidad de la misma, de documentar y mantener actualizada la clasificación efectuada. Es quien tiene bajo su cargo el establecimiento de los criterios de integridad, disponibilidad y confidencialidad del activo ya que la ejecución de sus funciones depende de que garantice la integridad del activo.
Dueño del riesgo	Es aquella persona que tiene bajo su responsabilidad la implementación y la gestión de los riesgos, así como la aplicación, revisión y medición de la efectividad de los controles aplicados
Usuario de los Activos de Información	Es aquella persona que utiliza o trabaja con los activos siguiendo los lineamientos de uso para cada uno.

6. Descripción

6.1 Contexto

Dado que en el análisis de riesgos hay que trabajar con múltiples elementos (tales como procesos, activos, amenazas, su exposición) que se requieren combinar para dar un orden de importancia en base al impacto y la magnitud del riesgo, para la aplicación de la presente metodología, se hará uso de tablas para la obtención sencilla de resultados.

La elaboración de dichas tablas, puede variar en función de la necesidad de cada análisis, por lo que se podrán utilizar los enfoques de máximo, mínimo y medio; así mismo, se podrán utilizar distintas escalas (tres a cinco niveles).

6.1.1 Criterios de evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos se llevará a cabo tomando en consideración:

- La necesidad de mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.
- Las vulnerabilidades presentes en cada activo.
- Las amenazas a las que se encuentran expuestos los activos

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

6.1.2 Criterios de aceptación de riesgo

Los criterios para aceptación del riesgo se basan en el nivel de riesgo en el que se encuentra cada activo. Un nivel de riesgo bajo se considera un riesgo aceptable para la organización por lo que no es necesario tomar acciones adicionales sobre este riesgo.

6.2 Valoración del Riesgo

6.2.2 Identificación y evaluación de activos

La evaluación de activos se desarrolla y especifica con base a la necesidad de identificar, reconocer y valorar adecuadamente a los activos críticos de BSS, para evitar redundancias, falta de eficacia y completitud, entre otros aspectos. La identificación de activos es importante debido a que de esta forma sabemos cuáles son los activos con los que se cuenta, al tipo al que pertenecen y su clasificación.

Un activo es algo que tiene el valor para la organización y que por lo tanto requiere de protección. Para la identificación de activos debe tenerse en cuenta que un sistema de información consiste en servicios, procesos, tanto de negocios como técnicos y operación.

La identificación de los activos críticos (prioridad 3) deberá ser realizada por las gerencias basándose en los siguientes criterios:

- Activo crítico (prioridad 3) – CI con un servicio a Empresa/Cliente. Altas pérdidas económicas, reputación y/o competitividad de la empresa. Los procesos del negocio pueden verse afectados severamente.
- Activo medio (2). – CI con un servicio a Edificio/Departamento. Pérdida o daño serio en los procesos del negocio; pueden fallar o interrumpirse parcialmente.
- Activo Bajo (1). – CI con un servicio a usuarios(as) múltiples y un usuario(a). Poca o nula pérdida o daño de los servicios de TI y procesos de negocio.

Por lo anterior, para llevar a cabo la identificación de los activos para realizar el Análisis de Riesgos, es necesario que se registre la información del activo solicitada en la sección de Activos de Información dentro de la “Matriz de Riesgos”, específicamente en las columnas siguientes: Nombre, Clasificación, Tipo, Ubicación, Pertenencia, Dueño, Custodio y Área; para ello, se debe realizar lo siguiente:

1. El usuario debe asignar nombre al activo identificado y relacionarlo con el servicio/proceso de negocio al cual da soporte. Para lo cual debe seleccionar una de las opciones desplegables en la columna de “Nombre de Servicio / Proceso”, siendo las siguientes:
 - a. Mesa de Servicio/Mesa de Ayuda/Call Center

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- b. Network Operation Center (NOC)
- c. Security Operation Center (SOC)
- d. Video Vigilancia
- e. Negocio
- f. Implementación y Operación de la Solución
- g. Diseño e Implementación

2. Se debe dar una clasificación del activo con respecto a la información que maneja dentro de la columna de “Clasificación”, y con ello seleccionar una de las dos las opciones listadas “Pública” y “Confidencial”. Esta clasificación se basa en el tipo de información que maneja el activo:

h. **Información Pública:** se considera información pública aquella que es propiedad de BSS, pero que su acceso no causaría un impacto adverso a la compañía o al personal. Este tipo de información no requiere etiquetado y su manejo está identificado en la operación diaria derivada de la ejecución de los procedimientos de operación y de soporte de BSS.

i. **Información Confidencial:** se considera información confidencial aquella que es para uso interno exclusivamente y que los datos están exentos de acceso a menos que sean solicitados bajo algún régimen legal, ley o regulación obligatoria vigente; y que su acceso no autorizado puede afectar seriamente a la compañía, a un número mayor de clientes o empleados. Se considera información Confidencial a la Facturación de los proyectos, Información del recurso humano (datos personales, profesionales y de sueldos y salarios) y la Propuesta Técnica y Económica generada de acuerdo a los requerimientos publicados en Bases de Licitación, así como la información de clientes y proveedores.

3. En la columna Tipo, el usuario debe seleccionar el tipo de activo del que se trata, seleccionando una de las siguientes opciones:

- j. Recursos de Información: Bases de datos y archivos, documentación de sistemas, manuales de usuario, material de capacitación, procedimientos operativos o de soporte, planes de continuidad, información archivada, etc.
- k. Recursos de Software: Software de aplicaciones, sistemas operativos, herramientas de desarrollo, utilitarios, etc.
- l. Servicios: Servicios brindados por la organización o por proveedores, clientes, servicios informáticos y de comunicaciones, utilitarios generales (calefacción, iluminación, energía eléctrica, etc.).

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- m. Físico: Equipamiento informático (procesadores, monitores, computadoras portátiles, módems), equipos de comunicaciones (ruteadores, PBXs, máquinas de fax, contestadores automáticos), medios magnéticos (cintas, discos), otros equipos técnicos (relacionados con el suministro eléctrico, unidades de aire acondicionado), mobiliario, lugares de emplazamiento, etc.
 - n. Documental: Información escrita como procedimientos, manuales, contratos, etc.
 - o. Personal: Especialistas, ingenieros y gerentes que forman parte de la plantilla de BSS.
4. En la columna de Ubicación, debe seleccionarse entre las siguientes opciones el lugar donde se localiza el activo:
 - p. Kansas
 - q. Churubusco
 - r. No aplica
 5. En la columna de Pertenencia, se debe seleccionar la empresa a la que pertenece el activo:
 - s. BSS
 6. En la columna de Dueño se debe identificar y registrar a la persona dueña del activo de información
 7. En la columna de Área, el usuario debe indicar el área bajo la cual recae la administración y responsabilidad del activo de información

BSS ha definido una escala de evaluación de activos de tres niveles siendo: bajo, medio y alto, y de acuerdo con los valores de confidencialidad, integridad y disponibilidad que se describen a continuación:

- **CONFIDENCIALIDAD:** Asegurar que la información sea accesible solo para quienes estén autorizados para ello.
- **INTEGRIDAD:** Salvaguardar la exactitud y completitud de la información y los métodos de procesamiento.
- **DISPONIBILIDAD:** Asegurar que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a los activos asociados.

Escala	Descripción
Bajo = 1	La brecha de la información de los activos puede resultar en poca o nula, pérdida o daño de los servicios de TI y procesos de negocio.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

Escala	Descripción
Medio = 2	La brecha de la información de los activos puede resultar en una pérdida o daño serio en los procesos del negocio; pueden fallar o interrumpirse parcialmente.
Alto = 3	La brecha de la información de los activos puede resultar en altas pérdidas económicas, o en un daño crítico a un individuo o a su bienestar, reputación, privacidad y/o competitividad de la empresa. Los procesos del negocio pueden verse afectados severamente.

La ponderación del valor del activo se realizará sumando los valores de Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad, teniendo en cuenta que se le debe dar mayor importancia a un activo cuando la suma de los tres componentes se encuentre en el rango de 7 a 9:

Ejemplo:

No.	Activo	Responsable	C	I	D	Calculo Valor
x	Activo xyz	Aldo Pérez	1	3	3	7

Para el caso de la ponderación del valor del activo de datos personales se realizará sumando los valores de Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad, xxxx, teniendo en cuenta que se le debe dar mayor importancia a un activo cuando la suma de los componentes se encuentre en el rango de xx a yy

No.	Activo	Responsable	C	I	D	Calculo Valor
X	Activo xyz	Aldo Pérez	1	3	3	7

El valor real de un activo será dado de acuerdo a la siguiente tabla:

Valor del Activo	Suma	Valor Real
Alto	7 a 9	3
Medio	4 a 6	2
Bajo	1 a 3	1

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Para el caso de datos personales, el activo será dado de acuerdo a la siguiente tabla

Valor del Activo	Suma	Valor Real
Alto	15 a 21	3
Medio	8 a 14	2
Bajo	1 a 7	1

6.2.2.1 Identificación y evaluación de amenazas

Para la evaluación de amenazas es necesario considerar los elementos con los cuales pueden determinarse los niveles de problemática en BSS. Como parte de esta definición, se escriben los siguientes conceptos:

- **Probabilidad:** Es un estimado en base a la experiencia sobre la ocurrencia de fenómenos naturales o incidentes que representan una amenaza para la compañía.

La evaluación de amenazas como cualquier elemento del ciclo de gestión de riesgos, deberá realizarse periódicamente; al menos cada seis meses tomando como entrada los resultados obtenidos en el ciclo próximo anterior a excepción de la primera iteración, así como los criterios y experiencias documentadas como parte del proceso de respuesta a incidentes (salud o de seguridad) para determinar si los valores documentados en la próxima pasada iteración de la evaluación de amenazas, han sido útiles, efectivos y eficientes para BSS, en caso de no ser así, se deberán aplicar los cambios y ajustes necesarios.

Una amenaza puede ser definida de tres maneras:

- Algo o alguien que tiene una motivación o la capacidad de perjudicar a un activo de forma específica y la utiliza en contra de BSS.
- Condiciones ambientales y/o meteorológicas que pudieran ocasionar algún daño a BSS bajo algunas circunstancias.
- Por incidentes pasados: Los incidentes que han ocurrido en el pasado pueden ilustrar problemas en el entorno actual de protección.

Resulta indispensable identificar una escala de tipo cualitativo para evaluación de amenazas y vulnerabilidades.

BSS ha decidió utilizar una escala de evaluación de amenazas a tres niveles.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

De acuerdo a los elementos anteriores se define la siguiente tabla para establecer una escala de valoración de las mismas:

Valor	Probabilidad / Motivación
Alto = 3	La amenaza está fundamentada y es muy posible que se presente de manera frecuente.
Medio = 2	La amenaza es posible y puede ocurrir no tan frecuentemente.
Bajo = 1	La amenaza existe, pero su probabilidad de que ocurra es casi nula.

El valor de la amenaza se determinará con los valores antes mencionados asignándose de acuerdo a cada vulnerabilidad lo cual nos llevará a determinar el valor de la amenaza descrito como bajo, medio o alto que será utilizado en la matriz de análisis de riesgos.

Para el registro de las amenazas, será necesario documentar en un listado de amenazas el nombre o descripción.

La generación y/o acceso a este listado de amenazas debe estar gestionado por el encargado de la documentación del análisis de riesgos quien debe tener conocimiento del mismo, así como las personas involucradas en la Administración de Riesgos; las actualizaciones y modificaciones a dicho listado deben estar debidamente documentadas y aprobadas por el personal encargado del Análisis de Riesgos.

Este listado de amenazas deberá ser revisado junto con la presente metodología.

6.2.2.2 Evaluación de la exposición del activo (vulnerabilidad)

Para la evaluación de vulnerabilidad es necesario determinar las amenazas que se están considerando para la evaluación del riesgo del activo dentro de BSS, para ello es necesario entender el siguiente concepto:

- **Exposición:** Es el grado al cual un activo o el grupo de activos o procesos o servicios pueden estar expuestos a la pérdida, divulgación, descubrimiento no autorizado, destrucción, modificación no autorizada o posibles consecuencias indeseables; por parte de una amenaza.

BSS ha decidió utilizar una escala de evaluación a tres niveles, aunque en caso de ser necesario podrá modificarse a una escala más detallada.

Se define la siguiente tabla para establecer una escala de valoración de las mismas:

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Valor	Exposición/Severidad
Alto = 3	Se requieren pocos recursos para explotar la vulnerabilidad y la explotación de esta afecta completamente las actividades de la empresa.
Medio = 2	Se requiere una cantidad moderada de recursos para explotar la vulnerabilidad y tiene un potencial significativo de pérdida o daño en el activo.
Bajo = 1	Se requiere una cantidad significativa de recursos para explotar la vulnerabilidad y tiene poco potencial de afectación, pérdida o daño en el activo.

La ponderación del valor real de la vulnerabilidad se asigna en relación con cada amenaza y la exposición de esta, lo cual nos llevará a determinar el valor de la vulnerabilidad descrito como bajo, medio o alto que será utilizado en la matriz de análisis de riesgos.

La identificación de estos valores nos permitirá identificar la trazabilidad de cada activo con sus respectivas amenazas y cada una de las amenazas con sus respectivas vulnerabilidades, así mismo, esto dará como resultado contar con riesgos por cada una de las vulnerabilidades asociadas a cada amenaza por cada activo.

6.2.2.3 Determinación del nivel de riesgo

El riesgo inherente del activo representa el total de amenazas y vulnerabilidades que afectan a un activo sin contemplar ningún control de seguridad y se obtiene de la siguiente forma:

$$\text{Riesgo Inherente} = \text{Criticidad del Activo} * \text{Exposición (vulnerabilidad)} * \text{Amenaza}$$

El objetivo de esta etapa es identificar y valorar los riesgos asociados a los activos de información. Para ello se utilizará una metodología cualitativa con asignación de valores subjetivos de acuerdo a los criterios antes descritos.

Las operaciones aritméticas reflejan que: la criticidad del activo, la vulnerabilidad y la amenaza, son valores que incrementan proporcionalmente a la estimación del riesgo.

El resultado de la estimación de riesgo deberá ser documentado por el responsable de cada activo y documentado en el análisis de riesgos.

Para obtener ese valor de riesgo inicial se realizará la multiplicación del valor de activo, valor de amenaza y el valor de vulnerabilidad.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

La evaluación de riesgo es la actividad en la que se comparan los valores de los riesgos contra los criterios de aceptación de los mismos para determinar las próximas acciones a realizar y poder ejecutar el tratamiento adecuado de cada uno de ellos. Se documentó la aceptación de los riesgos bajos por Dirección.

Ejemplo:

ANÁLISIS DE RIESGO												
Activos							Amenaza		Vulnerabilidad	Riesgo		Nivel de Riesgo
Activo	Responsable	C	I	D	SUMA	Criticidad	Nombre	Probabilidad	Exposición	Folios	Valor	
Herramienta tecnológica de incidentes	Especialista Herramienta	2	3	3	8	3	Xxx	1	2	R1	6	Bajo
								1	2	R2	6	Bajo
								1	1	R3	3	Bajo
								1	2	R4	6	Bajo
								1	1	R5	3	Bajo

De acuerdo a los resultados obtenidos de la evaluación de activos, amenazas y exposición (vulnerabilidad) se deberá clasificar cada riesgo de acuerdo a los criterios de aceptación del riesgo que pertenece. Para ello se escriben los siguientes criterios:

Valores de Riesgo	Criterios de aceptación del riesgo
>15<=27	Alto: Riesgo Inadmisible
>6<=15	Medio: Riesgo Considerable
>1<=6	Bajo: Riesgo Aceptable

Riesgo Bajo: Corresponde a aquel nivel de riesgo que son considerados normales o adecuados para BSS y sus actividades, los cuales son aceptables.

Riesgo Medio: Corresponde a aquellos niveles de riesgo cuyos impactos son considerables para BSS, permitiendo asegurar la operación con el control sobre ellos, mientras se busca una solución a mediano plazo para llevar el escenario a la zona de riesgo bajo, se permite operar en condiciones especiales y limitadas.

Riesgo Alto: Corresponde a aquel nivel de riesgo cuyo impacto es considerado muy grave para BSS en cualquiera de sus áreas, y por ello se debe buscar una solución a corto plazo o inmediata para llevar al escenario a una zona segura o por lo menos tolerable, y requeriría

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

suspender las actividades relacionadas hasta que las condiciones de riesgo estén en la zona segura o aceptable.

Una vez realizada la identificación del nivel de riesgo, se procede a:

- En la columna de Descripción del Riesgo, debe seleccionarse el Riesgo que más se relacione con base en la vulnerabilidad y la amenaza que se haya definido para el activo de información, es parte crucial que el riesgo seleccionado tenga coherencia con la vulnerabilidad y amenaza definida.
- Con base en el Riesgo seleccionado, en la columna de “Categoría del Riesgo” deberá elegirse la categoría a la cual pertenece el riesgo con el fin de alinear dichos riesgos a una estructura más sencilla y entendible para el negocio.
- En la columna de Objetivo Estratégico-Negocio que le impacta, deberá seleccionarse el objetivo más adecuado que se identifica, al cual impacta en mayor medida el riesgo, esto con la finalidad de alinear los actuales riesgos identificados versus el objetivo estratégico-negocio que le impacta y con ello tener una mejor visión a nivel negocio.
- Finalmente se asigna un Dueño del Riesgo quien será el encargado de revisar con su equipo de trabajo los controles a implementar para el tratamiento del riesgo y validará si estos son efectivos para disminuir el riesgo residual

6.3 Tratamiento de riesgos

El tratamiento de riesgos es un conjunto de decisiones y acciones que nos permiten tomar el control de las actividades que se deberán llevar a cabo para la gestión de los riesgos identificados, de acuerdo con la evaluación de riesgo generada y con el alcance definido, permitiendo su manejo dentro de los niveles aceptables definidos por el Nivel Directivo y Gerencial.

En caso de que los controles ya estén implementados, los riesgos bajos también serán tratados y documentados

6.3.2 Mitigar riesgo

Se refiere a la decisión de implementar controles para reducir el riesgo hasta valores aceptables o de riesgo bajo de aquellos que, en la etapa de evaluación, superaron los valores aceptables de acuerdo a los criterios de aceptación de riesgos.

Una vez aplicados los controles seleccionados, se deberán realizar nuevamente la estimación y evaluación de riesgos para comprobar que los riesgos residuales no rebasen nuevamente a los valores definidos en los criterios de aceptación. En caso de que estos riesgos sigan rebasando a estos valores, se deberá seleccionar una nueva estrategia de tratamiento de riesgos.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Los riesgos aplicables para este tipo de decisión son los clasificados dentro de los criterios de aceptación de riesgo alto y riesgo medio.

6.3.3 Eliminar el riesgo

Cuando el riesgo es alto y/o el costo para la implementación de controles rebasa el beneficio de los mismos, en ocasiones y cuando las actividades no son elementales para el negocio, es preferible tomar la decisión de eliminar las causas que producen el riesgo. Un ejemplo puede ser cuando las oficinas se encuentran en una zona de alto riesgo de desastres naturales, en este caso quizá lo mejor sería mover la localidad de las oficinas a una zona donde el riesgo no exista o por lo menos esté controlado.

6.3.4 Transferir el riesgo

Se refiere a la decisión de utilizar terceras partes para la mitigación del riesgo y sus impactos (Ej. Compañía aseguradora). Cabe señalar que aun cuando se pueda compartir la administración de los riesgos, los impactos siempre afectarán primeramente a BSS y sus clientes relacionados al servicio.

6.3.5 Aceptar de riesgo

Este tipo de decisión indica que los riesgos se encuentran en la zona de riesgo bajo descrita en el presente documento. Se refiere a la aceptación de los riesgos en vista de que, durante la evaluación, estos no representan un impacto potencial importante para BSS.

La decisión de aceptación estará documentada formalmente en la Metodología de Análisis de Riesgos y el responsable de cada riesgo generará la evidencia correspondiente. Estas serán válidas por Dirección; en caso de presentarse alguna duda o contrario se deberán revisar nuevamente los resultados con el personal involucrado.

El nivel de riesgo que queda después de los esfuerzos de mitigación y eliminación que se han aplicado, se entiende como riesgo residual sea cual fuese la decisión de tratamiento.

El nivel de riesgo residual es el reflejo de los criterios de aceptación de riesgo y niveles de la organización se ha marcado. Sin embargo, reducir el riesgo a un nivel aceptable puede simplemente no ser posible debido a costos u otras circunstancias.

Es riesgo residual se obtiene al efectuar la sustracción entre el riesgo inherente y el valor de reducción de riesgo de acuerdo con el porcentaje de madurez del control aplicado. Si en este punto la evaluación es satisfactoria, se mantiene el nivel de control establecido, en caso

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

contrario, se evalúan nuevos controles que permitan identificar si el nuevo tratamiento es satisfactorio bajo los mismos criterios anteriores.

La alta dirección debe aceptar el riesgo residual.

Una vez identificado el tratamiento que se le dará al riesgo, debe indicarse la Prioridad de implementación. Esta prioridad se registra de manera automática, con base en el tipo de control seleccionado. Sin embargo, es posible ajustarlo de manera manual en función de las necesidades del usuario que está realizando el análisis de riesgos.

Es necesario indicar el tiempo de implementación. Este tiempo se registra de manera automática, con base en el tipo de control y la prioridad de implementación. Sin embargo, es posible ajustarlo de manera manual en función de las necesidades del usuario que está realizando el análisis de riesgos.

Finalmente, se requiere designar a un responsable o responsables de la implementación. El análisis de riesgo tendrá el riesgo residual una vez que se haya realizado una primera evaluación, en caso de ser una primera evaluación o haya surgido una nueva versión de la matriz de riesgos se tomará como nuevo análisis de riesgos y hasta la segunda evaluación se incorporarán los elementos para obtener el riesgo residual.

6.3.6 Control

Los riesgos que serán mitigados deben tener documentado la manera en que estos serán controlados, en la columna "Control" debe ir documentado en relación con la norma ISO27001 Anexo A el control a aplicar, junto con su respectiva descripción.

El siguiente campo a documentar es la "Madurez" del control, este campo se documenta con base en la siguiente tabla, que nos apoya a calcular la prioridad de implementación, los tiempos de implementación y el valor del riesgo residual.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Madurez del Riesgo				
	1. Optimo	2. Significativo	3. Medio	4. Bajo
Definición general	Maduro (95%)	Administrado (75 %)	Margen de mejora (50%)	Requisito mínimo no cumplido (25%)
Definición	Los controles están diseñados y funcionan de manera efectiva según lo previsto	Los controles están diseñados y funcionan, pero no cumplen totalmente el objetivo para reducir el riesgo deseado	Uno o más controles no existen, no están diseñados correctamente o no funcionan como se esperaba Se requiere una acción rápida para la alineación de los controles	No existen controles, no están diseñados correctamente o no funcionan como se esperaba La acción debe seguir inmediatamente para la creación e implementación de controles

6.4 Comunicación de riesgo

La comunicación del riesgo es una actividad que logra un acuerdo en la gestión del riesgo a través del intercambio y/o el compartir la información del riesgo entre los tomadores de decisiones, la información se comparte vía reuniones o vía correo electrónico.

La comunicación del riesgo se realiza para alcanzar lo siguiente:

- Proveer el aseguramiento del resultado de la gestión del riesgo.
- Colectar información del riesgo.
- Compartir los resultados de la evaluación de riesgos y presentar el tratamiento de plan de remediación.
- Evitar o reducir consecuencias en la seguridad de la información, debido a la carencia de entendimiento entre las partes involucradas.
- Como soporte para la toma de decisiones.
- Obtener nueva información acerca del conocimiento de seguridad.
- Coordinar con otras partes y planear las responsabilidades en la reducción de las consecuencias de cualquier incidente.
- Dar sentido de la responsabilidad de riesgos.
- Mejorar la conciencia de seguridad.
- Aceptación del tratamiento y el riesgo residual por parte del dueño del riesgo.
- Aceptación del tratamiento y el riesgo residual por parte de la Dirección.

En la matriz de análisis de riesgos se cuenta un Dashboard General de Riesgos, donde se especifica e ilustra la criticidad de las Categorías de Riesgos con base en el Impacto y la

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Probabilidad. De esta manera, el negocio tendrá mayor entendimiento de los riesgos identificados bajo un enfoque gráfico, lo que permite conocer puntualmente los riesgos a los que se debe dar una mayor prioridad en su atención.

6.5 Revisión y monitoreo

6.5.2 Monitoreo y revisión de factores de riesgo

Debido a que los riesgos no son estáticos y en cada momento surgen factores que modifican los valores de riesgo, se deben monitorear los factores que modifican los valores de riesgo. Como parte de este monitoreo, se deberán considerar los siguientes factores:

- Nuevos activos que deben ser incluidos en el alcance de la administración del riesgo
- Modificaciones necesarias de los valores de los activos y cambios en los requerimientos de negocio.
- Nuevas amenazas que pueden ser activadas al interior o exterior de BSS y pudieran no haber sido contempladas.
- Posibilidad de incremento de vulnerabilidades las cuales pueden alojar amenazas o explotar estas nuevas vulnerabilidades encontradas.
- Identificar vulnerabilidades para determinar las nuevas exposiciones antes estas nuevas amenazas.
- El incremento de los impactos o consecuencias de las evaluaciones de amenazas y riesgos y el agregar resultados en un nivel no aceptable de riesgo.
- Información de incidentes de seguridad.

El monitoreo debe estar a cargo de los Dueños de los Activos de Información y de la Gerencia, su finalidad principal será la de aplicar y sugerir los ajustes necesarios para asegurar que todos los factores de riesgo han sido identificados y evaluados. Dentro de las funciones del Gerente está el asesorar, comunicar los resultados y propuestas de mejoramiento y el tratamiento a las situaciones detectadas.

6.5.3 Gestión de monitoreo de riesgo y mejora continua

BSS deberá estar seguro de que el análisis de riesgo funciona de manera efectiva, para ello se deberán monitorear todas las actividades de: análisis, estimación, evaluación, tratamiento y comunicación del riesgo, así como los criterios de aceptación de los mismos; para identificar deficiencias y posibles mejoras al proceso que garanticen un estado óptimo de seguridad en la información de BSS.

Los responsables de esta actividad son las distintas Gerencias de BSS.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Análisis de Riesgos BSS

Nombre del Servicio/Proceso	Contexto	Activos de Información											Amenaza		Vulnerabilidad	Riesgo		Riesgo	Descripción del Riesgo	Categoría del Riesgo	Objetivo Estratégico-Negocio que le impacta
		Nombre	Clasificación	Tipo	Ubicación	Dueño	Área	C	I	D	Suma	Criticidad	Nombre	Probabilidad	Exposición	Folio	Valor				
3. Security Operation Center (SOC)	Interno	Personal del área	2. Confidencial	6. Personal	2. Ciudad de México	Agustín Ortega	SOC	3	2	2	7	3	Enfermedades	2	1	R01	6	Bajo	Debido a una enfermedad se pueden detener algunos procesos ocasionando incumplimientos a los servicios comprometidos por la empresa.	CR1_Seguridad en Recursos Humanos	CR_Automatización de sistemas de gestión y áreas sustantivas (ventas, rh, mh, it y contabilidad)
												3	Error Humano	3	1	R02	9	Medio	Por falta de capacitación se puede presentar un error humano durante la operación de los servicios.	CR4_Gestión de Activos	CR7_Eficiencia nuestra operación (Asegurar la implementación de proyectos en el tiempo estimado a la contabilidad)
												3	Ingeniería Social	2	2	R03	12	Medio	Robo de información, por falta de capacitación o socialización al personal.	CR17_Concienciación (Awareness) y Capacitación	CR10_Capacitar al menos a un 10% de los recursos de áreas comerciales y operaciones en una tecnología a ser usada.
												3	Mal uso de los activos de información	2	2	R04	12	Medio	Divulgación de información confidencial de la organización que pueda causar impactos negativos en la misma.	CR12_Gestión de Incidentes de Seguridad	CR10_Capacitar al menos a un 10% de los recursos de áreas comerciales y operaciones en una tecnología a ser usada.
												3	Intersección de información, alteración y/o destrucción de la información	1	3	R05	9	Medio	Falsedad de hechos para justificar una pérdida de documentación, generación de documentos falsos o referencias falsas.	CR2_Organización de la Seguridad de la Información	CR10_Capacitar al menos a un 10% de los recursos de áreas comerciales y operaciones en una tecnología a ser usada.
												3	Incumplimiento de contratos (clientes, proveedores, etc.)	2	3	R06	18	Alto	Un reclutamiento no adecuado puede ocasionar incumplimiento de contratos (clientes, proveedores, etc.).	CR11_Gestión de Entrega de Servicio-Relación con Proveedores	CR7_Eficiencia nuestra operación (Asegurar la implementación de proyectos en el tiempo estimado a la contabilidad)
3. Security Operation Center (SOC)	Interno	Plataformas de seguridad perimetral	2. Confidencial	2. Recursos de Software	2. Ciudad de México	Agustín Ortega	SOC	3	3	3	9	3	Errores de Software	2	1	R07	6	Bajo	Un error de software ocasiona un mal funcionamiento en el sistema causando una degradación del desempeño y un periodo de tiempo (el menor al estimado).	CR8_Seguridad en las Operaciones (Gestión de Infraestructura)	CR_Automatización de sistemas de gestión y áreas sustantivas (ventas, rh, mh, it y contabilidad)
												3	Indisponibilidad de los enlaces de comunicación (datos, voz, telefonía, video), software, hardware, etc. reconocido.	2	2	R08	12	Medio	La inestabilidad o pérdida de los enlaces de comunicación puede llevar a un paro parcial o total de los procesos ofrecidos por la empresa ocasionando perjuicios.	CR8_Seguridad en las Operaciones (Gestión de Infraestructura)	CR7_Eficiencia nuestra operación (Asegurar la implementación de proyectos en el tiempo estimado a la contabilidad)
												3	Cambios no autorizados	2	2	R09	12	Medio	Debido a cambios no autorizados se puede tener una afectación no contemplada en los servicios ofrecidos.	CR4_Gestión de Activos	CR7_Eficiencia nuestra operación (Asegurar la implementación de proyectos en el tiempo estimado a la contabilidad)
												3	Acceso a la red por personas no autorizadas (hackers, usuarios maliciosos)	2	3	R10	18	Alto	Acceso a la red por personas no autorizadas facilitando los archivos de información, ocasionando copia y robo de información crítica.	CR6_Control de Accesos	CR_Automatización de sistemas de gestión y áreas sustantivas (ventas, rh, mh, it y contabilidad)
												3	Desastre por causas naturales	1	1	R11	3	Bajo	Debido a un desastre natural, un usuario no autorizado puede tener acceso a las instalaciones de la empresa, realizando cualquier cambio en algún software.	CR7_Seguridad Física y Ambiental	CR_Automatización de sistemas de gestión y áreas sustantivas (ventas, rh, mh, it y contabilidad)
												3	Sobreutilización de los sistemas	3	2	R12	18	Alto	La sobreutilización de los sistemas y el mal uso de los sistemas, puede ocasionar un funcionamiento incorrecto de aplicaciones en los servidores, afectando la disponibilidad.	CR8_Seguridad en las Operaciones (Gestión de Infraestructura)	CR7_Eficiencia nuestra operación (Asegurar la implementación de proyectos en el tiempo estimado a la contabilidad)

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Plan de Tratamiento de Riesgos

Plan de Tratamiento									Riesgo residual			Riesgo Residual
Tratamiento	Control 1	Descripción del control 1	Madurez del control	Control 2	Descripción del control 2	Prioridad de Implementación	Tiempo de Implementación	Responsable de Implementación	Valor de reducción de riesgo	Folio	Valor	
1_Aceptar										RR01		
3_Mitigar	A.7.2.2	7.2.2 Concienciación, educación y capacitación en SI. Todos los empleados de la organización deberían recibir entrenamiento	75%	N/A	N/A	Mediano Plazo	Máximo 6 meses	Gerente del SOC	7	RR02	2	Bajo
3_Mitigar	A.7.2.2	7.2.2 Concienciación, educación y capacitación en SI. Todos los empleados de la organización deberían recibir entrenamiento	75%	N/A	N/A	Mediano Plazo	Máximo 6 meses	Gerente del SOC	9	RR03	3	Bajo
3_Mitigar	A.7.2.3	Norma ISO27001:2013 - Documento SOA (Declaración de Aplicabilidad) 7.2.3 Proceso disciplinario: Debería existir un proceso formal	75%	N/A	N/A	Mediano Plazo	Máximo 6 meses	Gerente SOC	9	RR04	3	Bajo
3_Mitigar	A.7.2.3	Norma ISO27001:2013 - Documento SOA (Declaración de Aplicabilidad) 7.2.3 Proceso disciplinario: Debería existir un proceso formal	75%	N/A	N/A	Mediano Plazo	Máximo 6 meses	Gerente SOC	7	RR05	2	Bajo
3_Mitigar	A.7.1.1	Norma ISO27001:2013 - Documento SOA (Declaración de Aplicabilidad) 7.1.1 Investigación de antecedentes: Se deberían realizar revisiones de	75%	N/A	N/A	Inmediato	Máximo 3 meses	Gerente del SOC	14	RR06	5	Bajo
1_Aceptar										RR07		
3_Mitigar	A.11.2.2	Norma ISO27001:2013 - Documento SOA (Declaración de Aplicabilidad) 11.2.2 Instalaciones de suministro: Los equipos deberían estar	75%	N/A	N/A	Mediano Plazo	Máximo 6 meses	Gerente del SOC, Analistas	9	RR08	3	Bajo
3_Mitigar	12.1.2	12.1.2 Gestión de cambios: Se deberían controlar los cambios que afectan a la seguridad de la información en la organización	75%	N/A	N/A	Inmediato	Máximo 3 meses	Gerente del SOC	9	RR09	3	Bajo
3_Mitigar	A.5.1.1	Norma ISO27001:2013 - Documento SOA (Declaración de Aplicabilidad) 5.1.1 Políticas para la seguridad de la información: Se debería definir un	75%	A.9	9. CONTROL DE ACCESO	Inmediato	Máximo 3 meses	Gerente del SOC, Analistas	14	RR10	5	Bajo
1_Aceptar										RR11		
3_Mitigar	A.12.1.3	Norma ISO27001:2013 - Documento SOA (Declaración de Aplicabilidad) A.12.1.3. Gestión de la capacidad	75%	N/A	N/A	Inmediato	Máximo 3 meses	Gerente del SOC, Analistas	14	RR12	5	Bajo



FO-RS-30_ANALISIS
DE RIESGOS.XLSX

Para ver el detalle, consultar el documento FO-RS-30_ANALISIS DE RIESGOS

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Vigilancia y Auditoría

En Servicios Administrados BSS, se realizan auditorías periódicas por parte de la unidad de auditoría interna, en donde se evalúan si los procesos cumplen con las normas internas y externas, si los controles son adecuados y si los recursos están siendo usados eficientemente.

Se generan informes de auditoría con hallazgos, recomendaciones y planes de mejora. Esto se lleva a cabo a través de nuestro proceso de Auditoría interna.

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

Objetivo

Establecer las actividades necesarias para definir las responsabilidades y requisitos desde la planificación, desarrollo, ejecución y cierre de las Auditorías Internas, para determinar la conformidad de los registros establecidos e informar de los resultados para los sistemas de gestión de BSS.

Colectivamente estos procedimientos forman parte de la unificación de los "Sistemas de Gestión" certificados de BSS mismos que son sujetos a auditoría y evaluación conforme a los estándares de ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 22301, ISO 27001, ISO 37001 y MGCIC en sus versiones vigentes y en operación, así como legislaciones en materia de igualdad laboral y protección de datos personales.

Alcance

Aplica a la empresa SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V.

- Este procedimiento aplica para todas las Auditorías Internas de los Sistemas de Gestión (ISO – International Organization for Standardization), así como a otras metodologías, leyes y estándares aplicables a la empresa BSS.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

No conformidad: Incumplimiento a un requisito señalado en las normas ISO.

Observación: Elemento potencial de riesgo generador de una No Conformidad a los Sistemas de Gestión.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Oportunidad de Mejora: Probabilidad de incrementar la satisfacción de los clientes y la eficacia continúa de los procesos de los Sistemas de Gestión de la empresa BSS y/o de otras partes interesadas.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditor o Auditora: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditado o Auditada: Organización o persona que es auditada.

Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Alcance de auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

Evidencia de auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea verificable y pertinente para evaluar los criterios de auditoría.

Hallazgos de auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Conclusiones de auditoría: Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Documentos Relacionados

Procedimiento para Acciones Correctivas y de Mejora	"PR-GC-06"
Formato Solicitud de Acción Correctiva/Mejora	"FO-GC-11"
Formato Control de Acción Correctiva/Mejora	"FO-GC-12"
Programa Anual de Auditorías	"FO-GC-05"
Plan de Auditoría	"FO-GC-06"
Lista de Verificación	"FO-GC-07"
Informe de Auditoría	"FO-GC-08"

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

Evaluación del Desempeño del Auditor	"FO-GC-09"
Solicitud de Acción Correctiva o Mejora	"FO-GC-11"
Control de Solicitud de Acciones Correctivas y de Mejora	"FO-GC-12"
Lista de Asistencia de GE+	"FO-GC-27"

Políticas

- Los Criterios para ser Auditora o Auditor Interno son:
 - Conocimiento de la norma ISO o norma/legislación (igualdad laboral, protección de datos personales) a auditar, como criterio de auditoría a un nivel de "Requerimientos o Interpretación de la norma".
 - Haber sido capacitado o capacitada de manera interna como Auditor o Auditora en la norma a auditar o legislación aplicable.
 - Escolaridad en área de Informática, Sistemas, Administración o afín.
 - Habilidades como comunicación eficaz oral y escrita, ser diplomático(a) y observador(a).
- Los Criterios para ser Auditor Líder son:
 - Conocimiento de la norma ISO o norma/legislación (igualdad laboral, protección de datos personales) a auditar, como criterio de auditoría a un nivel de "Auditor Líder"
 - Haber sido capacitado o capacitada de manera externa como Auditor Líder y/o haber recibido capacitación formal por parte de las entidades autorizadas en la norma a auditar o legislación aplicable.
 - Licenciatura o Ingeniería en Informática, Sistemas, Administración o afín.
 - Habilidades como liderazgo, comunicación eficaz oral y escrita, diplomático(a) y observador(a).
 - Haber participado en al menos tres ejercicios como auditora o auditor interno en el proceso de auditoría interna.
- Las auditorías internas practicadas a los Sistemas de Gestión de BSS se realizarán una vez al año.
- El procedimiento de auditoría interna será revisado por lo menos una vez al año, al momento de auditar el sistema de gestión. El o la responsable del procedimiento no podrá auditar su mismo procedimiento.
- Este procedimiento será auditado por un colaborador (a) que no forme parte del equipo auditor de la Oficina de GE+ y que cumplirá con los criterios establecidos en el presente

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

procedimiento para ser Auditora o Auditor interno, garantizando así la objetividad y la imparcialidad de las auditorías internas.

- El Programa de Auditorías puede ser modificado en apego al comportamiento de los Sistemas de Gestión y al seguimiento de las auditorías externas.
- La reprogramación del “Plan de Auditoría” interna deberá solicitarse con una hora de anticipación como mínimo.
- El formato Evaluación del Desempeño del Auditor “FO-GC-09” será contestado por el personal Auditado, donde la calificación será la siguiente:

😊 = 5

😐 = 3

😞 = 1

- Las No Conformidades y Observaciones detectadas se tratarán como una acción correctiva, mientras que las Oportunidades de Mejora y/o Quejas, serán tratadas como acción preventiva.
- Los hallazgos detectados en auditorías internas se atenderán aplicando el Procedimiento para Acciones Correctivas y de Mejora “PR-GC-06”.
- El o la responsable del Hallazgo deberá gestionar las acciones preventivas/correctivas derivadas de los hallazgos identificados durante la auditoría. En caso de no cumplimiento en tiempo y forma por parte de los o las responsables, estarán sujetos a las sanciones y medidas disciplinarias que el reglamento interno correspondiente estipule.
- Como parte de la revisión de los procedimientos, el equipo auditor revisará las métricas de desempeño del procedimiento, junto con el análisis de resultados y las acciones derivadas de los resultados de las mediciones.
- Los registros derivados del presente procedimiento se conservarán por periodo de un año.
- El equipo auditor podrá tener acceso de solo lectura a la información confidencial si la auditoría así lo requiere. En caso de tener acceso a información considerada como dato personal, se debe apegar a lo estipulado en el Aviso de Privacidad, y seguir los lineamientos establecidos en los procedimientos del sistema de gestión de datos personales.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- En caso de que alguna entidad externa requiera información con respecto a las auditorías internas, se proporcionará documentación y/o evidencia para subsanar dicho cumplimiento.

Procedimiento y Responsabilidad

2. Gerente de Auditoría

- 2.1. Elabora el Programa de Auditorías Internas "FO-GC-05" y gestiona su aprobación.
- 2.2. Designa al Auditor Líder para la auditoría correspondiente.
- 2.3. Selecciona al Equipo Auditor, de acuerdo con el alcance de la auditoría y a su competencia.

3. Auditor Líder

- 3.1. Elabora el Plan de Auditoría "FO-GC-06" y establece la agenda de reuniones.
- 3.2. Solicita al director, directora o Gerente del área de negocio correspondiente, la aprobación del Plan de Auditoría.

4. Director o directora/Gerente

- 4.1. Aprueba el plan de auditoría

5. Auditor Líder

- 5.1. Distribuye el Plan de auditoría al Equipo Auditor y al personal que será auditado.

6. Equipo Auditor

- 6.1. Elabora Listas de Verificación "FO-GC-07" y realiza revisión documental del Sistema de Gestión que será objeto de auditoría.
- 6.2. Se reúne con el Auditor Líder para revisar las listas de verificación elaboradas.

7. Auditor Líder

- 7.1. Prepara información para mostrarla el día de la junta de apertura de auditoría.
- 7.2. Solicita el registro del personal involucrado en la Lista de Asistencia "FO-GC-27"

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

8. Equipo Auditor

- 8.1. Ejecuta la auditoría acorde a los tiempos y procesos señalados en el plan de auditoría y apoyándose en las listas de verificación, informando al personal Auditado los hallazgos detectados.
- 8.2. Entrega Formato para Evaluación del Desempeño del Auditor “FO-GC-09” al personal Auditado para su llenado.
- 8.3. Elabora Informe de Auditoría “FO-GC-08” con base en las No Conformidades, Observaciones y/u Oportunidades de Mejora detectadas y las revisa con el Auditor Líder.
- 8.4. Entrega Lista de verificación y lista de hallazgos al Auditor Líder.

9. Auditor Líder

- 9.1. Prepara información para el cierre de auditoría.
- 9.2. Da a conocer la conclusión de la auditoría.
- 9.3. Muestra el Informe de Auditoría “FO-GC-08” con base en la lista de hallazgos que el Equipo de Auditoría Interna le entregó.

10. Director o directora/Gerente

- 10.1. Firma de conformidad el informe de auditoría

11. Auditor Líder

- 11.1. Genera Solicitud de Acción Correctiva/Mejora “FO-GC-11”; para ser tratada con base a lo dispuesto en el procedimiento para Acciones Correctivas y de Mejora “PR-GC-06”.

Nota: El cumplimiento y la eficacia de las acciones correctivas y/o de Mejora derivadas del ejercicio de auditoría, serán revisadas por el Coordinador o Coordinadora del SG o el Auditor Líder acorde a lo señalado en el procedimiento para Acciones Correctivas y de Mejora “PR-GC-06”.

12. Auditor Líder

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- 12.1. Analiza los resultados de las evaluaciones del desempeño del equipo auditor evaluado.
- 12.2. Proporciona retroalimentación al Equipo Auditor, respecto a las evaluaciones entregadas por el personal auditado.
- 12.3. Integra carpeta física o electrónica de la auditoría realizada con los registros de la propia actividad.

Fin de procedimiento.

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Objetivo

Establecer las directrices para realizar y/o generar solicitudes de Acción Correctiva o de Mejora, y mantener el control de las acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidades de acuerdo con los Sistema de Gestión que comprenden a BSS.

Colectivamente estos procedimientos forman parte de la unificación de los "Sistemas de Gestión certificados de BSS mismos que son sujetos a auditoría y evaluación conforme a los estándares de ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 22301, ISO 27001, ISO 37001, MGCIC, así como legislaciones en materia de igualdad laboral y protección de datos personales en sus versiones vigentes y en operación.

Alcance

Aplica a:

1. La empresa SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V.
 - Todas las Acciones Correctivas o de Mejora iniciadas por el personal a causa de no conformidades relativas a las Auditorías Internas y Externas.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada.

Metodología Causa-Efecto ("los 5 por qué"): Es una metodología utilizada de análisis basado en realizar preguntas para explorar las relaciones de causa-efecto que generan un problema en particular, para determinar la causa raíz de una no conformidad o problema.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Eficacia: Cumplimiento de las acciones acordadas con los involucrados en tiempo y forma plasmadas en las Acciones Correctivas y/o de Mejora.

Campos de la Solicitud de Acción Correctiva o de Mejora:

- De Origen (**ver identificador 1 en formato de Apéndice 1**):
 - No Conformidad (NC): Incumplimiento a un requisito señalado en las normas ISO.
 - Observación (Obs): Elemento potencial de riesgo generador de una no conformidad a los Sistemas de Gestión.
 - Queja (Q): Malestar, inconformidad y/o insatisfacción del cliente/usuario(a) con la resolución de un incidente o problema, incumplimiento del SLA y/o Contrato; respecto al servicio contratado.
 - Oportunidad de Mejora (OM): Probabilidad de incrementar la satisfacción de los clientes y la eficacia continúa de los procesos de los Sistemas de Gestión de la empresa de BSS y/o de otras partes interesadas.
- Clasificación de la NC, Obs y Q (**ver identificador 2 en formato de Apéndice 1**):
 - En cuanto al Tipo de Acción:
 - Correctiva: Acción necesaria para eliminar el incumplimiento a un requisito señalado en las normas ISO.
 - Preventiva: Acción necesaria para eliminar los posibles o potenciales incumplimientos a un requisito señalado en las normas ISO.
 - Aplicación: Se encuentra planificado y/o documentado, pero no se realiza.
 - Documental: No se encuentra documentado y está mal planificado.

Las fuentes de información para detectar las NC, Obs, Q y OM son:

- Los informes de Auditoría Interna.
- Los Informes de Auditoría Externa.
- Los resultados de la Revisión por la Dirección.
- Los resultados del Análisis de Datos, incluyendo mediciones de procesos.
- Los resultados de las mediciones de satisfacción del cliente.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- Los registros de los Sistemas de Gestión.
- El personal de BSS.

No conformidad inválida: Acción de invalidar la No conformidad detectada a razón de la ejecución de alguna auditoría de sistemas de gestión.

Responsables de la Implementación de las Acciones: Personal de BSS que opera bajo los procesos y estándares establecidos de los SG.

SG: Sistema(s) de Gestión (SGC, SGS, SGCN, SGSI, SGAS)

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

SGS: Sistema de Gestión de los Servicios

SGCN: Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio

SGSI: Sistema de Gestión de Seguridad de Información.

SGAS: Sistema de Gestión Antisoborno

Documentos Relacionados

Procedimiento para Auditoría Interna "PR-GC-04"

Solicitud de Acción Correctiva o Mejora "FO-GC-11"

Proyecto de Mejora "FO-GC-15"

Control de Solicitudes de Acciones Correctivas y de Mejora "FO-GC-12"

Políticas Generales

- Cualquier persona parte del SG puede detectar una o varias no conformidades en los procesos, en los productos o en los servicios de BSS.
- Es responsabilidad del Coordinador o Coordinadora del SG asignar y controlar los números consecutivos de los folios de la "Solicitud de Acción Correctiva o Mejora FO-GC-11" para los sistemas de gestión.
- Derivado de la operación de los Sistemas de Gestión, Auditorías Internas o Externas, y se identifique una NC, Obs. y Oportunidad de Mejora, o una acción para reducir o eliminar la causa recurrente de una no conformidad identificada, es responsabilidad de los involucrados atender la Solicitud de Acción Correctiva o de Mejora "FO-GC-11" y es

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

responsabilidad del Coordinador o Coordinadora del SG y de los involucrados, darle seguimiento hasta su cierre.

- Si se detecta una Oportunidad de Mejora derivada de Auditorías Internas o Externas, es responsabilidad de los involucrados atender la Solicitud de Acción Correctiva o Mejora “FO-GC-11” y es responsabilidad del Coordinador o Coordinadora del SG y de los involucrados, darle seguimiento hasta su cierre.
- Si se detecta una Oportunidad de Mejora derivada de la operación, es responsabilidad de los involucrados registrar un Proyecto de Mejora “FO-GC-15”, siguiendo el Procedimiento de Mejora Continua “PR-GC-07”, y es responsabilidad del Coordinador o Coordinadora del SG y de los involucrados, darle seguimiento hasta su cierre.
- Es responsabilidad del Coordinador o Coordinadora del SG resguardar de manera segura la evidencia que soporte el cierre de la NC, Obs, Q y OM detectadas. En caso de tener acceso a información considerada como dato personal, el Coordinador o Coordinadora se debe apegar a lo estipulado en el Aviso de Privacidad, y seguir los lineamientos establecidos en los procedimientos del sistema de gestión de datos personales.
- La metodología que se utilizará para el análisis de causa raíz debe ser la de Causa-Efecto (Los 5 porqué).
- Es responsabilidad de los involucrados adjuntar a la Solicitud de Acción Correctiva o Mejora “FO-GC-11” el análisis realizado bajo la metodología antes mencionada, como parte de la evidencia para realizar el cierre de la solicitud.
- Derivado de los Hallazgos detectados en auditoría interna o externa o de alguna desviación como parte de la operación, es responsabilidad del Coordinador o Coordinadora del SG y/o el equipo Auditor, llenar la Solicitud de Acción Correctiva o Mejora “FO-GC-11” en los campos siguientes:
 - Folio:
 - INT (si es acción derivada de auditoría interna) XX (Número consecutivo que le corresponda a la acción de tipo INT).
 - EXT (si es acción derivada de auditoría externa) XX (Número consecutivo que le corresponda a la acción de tipo EXT).
 - Nota: Los números consecutivos de las acciones correctivas INT son independientes de los números consecutivos de las acciones correctivas EXT.
 - Fecha de solicitud
 - De origen

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- Clasificación de la NC, Obs, Q, OM
 - Proceso o actividad donde se detectó
 - Requisito.
 - Documento del Sistema o Referencia de la Norma
 - Hallazgo o Queja.
 - Naturaleza.
 - Fecha de Revisión.
 - Nombre y firma del Coordinador o Coordinadora del SG
 - Estatus de Solicitud de Acción Correctiva o Mejora
 - Requiere iniciar otra solicitud de Acción Correctiva o Mejora
 - La Acción Correctiva / Mejora fue efectiva
- Derivado de los Hallazgos detectados en auditoría interna o externa o de alguna desviación como parte de la operación, es responsabilidad del personal auditado y/o responsable de la implementación de las acciones, llenar la Solicitud de Acción Correctiva o Mejora "FO-GC-11" en los campos siguientes:
 - Análisis de la causa raíz de la NC, Obs, Q, OM (con apoyo de metodología de 5 porque's)
 - Acciones Correctivas o de Mejora propuestas por el o la responsable del Origen (qué, quién y cuándo)
 - Nombre y firma de los o las responsables para implementarlas
 - En el campo de Acciones Correctivas/de Mejora propuestas por el responsable del Origen, el responsable de la implementación de las acciones deberá incluir por lo menos una acción que asegure que el hallazgo no se repetirá; es decir, que evite su recurrencia.
 - Todas las acciones correctivas deberán estar cerradas antes de la fecha límite que se registre en los formatos correspondientes, y específicamente las acciones correctivas derivadas de la auditoría interna deberán cerrarse antes de la auditoría externa, y las derivadas de la auditoría externa, antes de la siguiente auditoría.
 - Es responsabilidad del Coordinador o Coordinadora del SG y del equipo Auditor que al momento de guardar electrónicamente la Solicitud de Acción Correctiva o Mejora "FO-GC-11", lo haga bajo la siguiente estructura:
 - Cuando se refiera a una Acción Correctiva derivada de una Auditoría Interna o de alguna desviación como parte de la operación, anota INT, o EXT si es derivada de Auditoría Externa; seguido de un **guion** que separe al **número consecutivo** (Los números consecutivos de las acciones correctivas INT son independientes de los números consecutivos de las acciones correctivas EXT).

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- Es responsabilidad del Coordinador o Coordinadora del SG resguardar los registros impresos y firmados por los involucrados de la “Solicitud de Acción Correctiva o Mejora FO-GC-11” o resguardarlos de manera electrónica de acuerdo con el sistema de Gestión al que pertenezcan (firma no necesaria).
- Los o las responsables de la Implementación de las Acciones puede ser cualquier integrante de cualquier área de BSS que forme parte de los SG.
- En caso de que los responsables del cierre de las no conformidades no realicen las acciones respectivas en tiempo y forma, o en caso de que los responsables de las no conformidades sean los mismos causantes de estas, y adicionalmente tengan un impacto estratégico u operativo para BSS, estos responsables estarán sujetos a las sanciones y medidas disciplinarias que el reglamento interno correspondiente estipule.
- Los registros generados del procedimiento para Acciones Correctivas y de Mejora “PR-GC-06”, están enunciados y controlados a través del Control de Solicitudes de Acción Correctiva o Mejora “FO-GC-12”.
- En el control de solicitudes de acción correctiva o mejora se debe analizar la causa raíz para determinar si una causa raíz se presenta con recurrencia para un mismo procedimiento o si un hallazgo es recurrente, para determinar posibles acciones de mejora.
- Si se identifica algún riesgo a partir de las acciones correctivas, estos deberán alinearse al procedimiento de gestión de riesgos para su análisis y tratamiento.
- El procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora será revisado por lo menos una vez al año o al momento de auditar el sistema de gestión. El o la responsable del procedimiento no podrá auditar su mismo procedimiento. Este deberá ser auditado por un elemento del equipo auditor o el Auditor Líder, siguiendo en todo momento los lineamientos establecidos por el mismo procedimiento.

Procedimiento y Responsabilidad

13. Personal auditado o responsable del Proceso/Procedimiento/Documento

- 13.1. Identifica la no conformidad, observación, queja u oportunidad de mejora.
- 13.2. Analiza la no conformidad, observación, queja u oportunidad de mejora.

14. Personal auditado o responsable del Proceso/Procedimiento/Documento

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

14.1. Informa al Coordinador o Coordinadora de los SG la no conformidad, observación, queja u oportunidad de mejora identificada.

14.2. Solicita al Coordinador o Coordinadora de los SG, revisión de la no conformidad, observación, queja u oportunidad de mejora.

15. Coordinador o Coordinadora del SG

15.1. Realiza el análisis y revisión de la no conformidad, observación, queja u oportunidad de mejora, para validar su viabilidad.

15.1.1. En caso de que la no conformidad, observación, queja u oportunidad de mejora sea válida, continúa con la actividad del siguiente punto. En caso contrario, finaliza el Procedimiento.

15.1.2. Notifica el resultado de la validación al Personal auditado en el sistema de gestión.

16. Personal Auditado o responsable del Proceso/Procedimiento/Documento

16.1. Recibe resultado de validación.

16.2. Llena debidamente los campos que le corresponden en el formato electrónico Solicitud de Acción Correctiva o Mejora "FO-GC-11"

16.3. Solicita al Coordinador o Coordinadora del SG, número de folio para la Solicitud de Acción Correctiva o Mejora "FO-GC-11".

17. Coordinador o Coordinadora del SG

17.1. Revisa el Control de "Solicitud de Acciones Correctivas y de Mejora FO-GC-12" y asigna número de folio a la Solicitud de Acción Correctiva o Mejora "FO-GC-11".

17.2. Registra el número de folio asignado a la solicitud de acción correctiva o de mejora en el "Control de Solicitudes de Acción Correctiva y de Mejora FO-GC-12".

18. Coordinador o Coordinadora del SG

18.1. Generan convocatorias de reunión para el seguimiento de las solicitudes de Acción Correctiva o de Mejora con los o las responsables de la Implementación de las Acciones.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

19. Responsables de la Implementación de las Acciones y Coordinador o Coordinadora del SG

- 19.1. Analiza la causa raíz de la conformidad, observación, queja u oportunidad de mejora entre el personal involucrado.
- 19.2. Determina las acciones necesarias y fechas compromiso de término, para eliminar la causa raíz.

20. Coordinador o Coordinadora del SG

- 20.1. Imprime la “Solicitud de Acción Correctiva o Mejora FO-GC-11”
- 20.2. Recaba firmas de aceptación de los involucrados (Solicitante, responsable del Origen y Responsables de la implementación de las acciones) en la “Solicitud de Acción Correctiva o Mejora FO-GC-11”.
- 20.3. Mantiene las “Solicitudes de Acción Correctiva o Mejora FO-GC-11” listas para su seguimiento. En caso del seguimiento para la ejecución de una auditoría interna o de hallazgos derivados de una auditoría externa, continúa en el punto 8.9. En caso contrario, continúa con el siguiente punto.
- 20.4. Registra las acciones necesarias y fechas compromiso de término de cada solicitud de acción correctiva en el “Control de Solicitudes de Acción Correctiva y de Mejora FO-GC-12” de acuerdo con el sistema en que se detectó la no conformidad y/o el sistema que se auditó.
 - 20.4.1. Asigna el estatus a cada solicitud de Acción Correctiva o de Mejora en el “Control de Solicitudes de Acción Correctiva y de Mejora FO-GC-12”.
- 20.5. Coordina y/o participa en la implementación de las acciones establecidas, para eliminar la causa raíz de la no conformidad.
- 20.6. En apego a las fechas compromiso establecidas, coordina, da seguimiento y/o participa en el cumplimiento de las acciones con el personal involucrado.
 - 20.6.1. Registra la fecha en que se realiza la revisión.
 - 20.6.2.** Monitorea el cierre de las acciones en apego a las fechas compromiso.
 - 20.6.3. Recopila evidencias de su cierre.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

20.6.4. Después de la fecha de terminación de las acciones, registra en la “Solicitud de Acción Correctiva o Mejora FO-GC-11” el estatus de “Solicitud de Acción Correctiva o Mejora”.

20.6.5. Firma la “Solicitud de Acción Correctiva o Mejora FO-GC-11” en el campo identificado para “Coordinador del Sistema de Gestión”.

20.7. Registra el estatus de la solicitud de acción correctiva en el “Control de Solicitudes de Acción Correctiva y de Mejora FO-GC-12” de acuerdo con el sistema en que se detectó la no conformidad y/o el sistema que se auditó y continúa con la actividad del siguiente punto.

20.8. Cierra la acción, archiva las acciones en una carpeta física o electrónica y finaliza procedimiento.

20.9. Si es una auditoría interna o externa, el **Auditor (a) Líder** lleva a cabo las siguientes actividades para la fase de cierre de las Acciones Correctivas o de Mejora:

20.9.1. Verifica la eficacia de las acciones tomadas en la fecha acordada y registra en el “Control de Solicitudes de Acción Correctiva y de Mejora FO-GC-12” los resultados de la Acción Correctiva o de Mejora. El registro de la eficacia es obligatorio para aceptar el cierre de la acción correctiva o de mejora.

20.9.2. En caso de que no se requiera iniciar otra Solicitud de Acción Correctiva o Mejora porque las acciones fueron eficaces, continúa con la actividad del punto 8.6. En caso contrario, registra con una marca que se requiere iniciar otra Solicitud de Acción Correctiva o Mejora y continúa con la actividad del punto 3.

20.9.3. Firma la “Solicitud de Acción Correctiva o Mejora FO-GC-11” impresa o si es de manera electrónica, solo pone su nombre, no es obligatoria su firma.

20.9.4. Cierra la acción y archiva las acciones en una carpeta física o electrónica.

Fin de Procedimiento

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Responsabilidad y Seguimiento

Un Sistema de control, vigilancia y auditoría eficaz depende de que cada nivel de la organización asuma su responsabilidad específica, actuando con integridad, disciplina operativa y orientación a resultados.

Alta dirección es la encargada de aprobar, autorizar y garantizar que existan sistemas de vigilancia y auditorías efectivas y revisar en intervalos planificados los resultados de estas, con la finalidad de establecer estrategias y planes de acción en conjunto con las áreas involucradas para poder mitigar las desviaciones detectadas y poder prevenir y actuar antes de que un riesgo detectado durante su procedimiento de análisis de riesgos se materialice.

Alta Dirección ha designado la responsabilidad independiente de evaluar la eficacia de los controles internos, procesos y sistemas, al área de GE+; misma que, identificará riesgos y emitirá recomendaciones para mitigarlos e informará directamente a la alta dirección y a su auditor líder. Así mismo, realizará el seguimiento de planes de acción derivados de los hallazgos detectados durante su proceso de Auditoría interna, a través de su procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora.

Las revisiones de los controles, vigilancia y las auditorías serán realizadas por lo menos una vez al año o en caso de que se generen cambios importantes en la operación de sus procesos.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

IV. Sistema de Denuncias

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Objetivo general

- Proporcionar a las personas que conforman Servicios Administrados BSS S.A de C.V. y sus relaciones con externos los medios necesarios a través de los cuales puedan denunciar cualquier conducta, tanto al interior de la organización, como hacia las autoridades competentes, así como procesos disciplinarios y consecuencias concretas respecto de quienes actúan de forma contraria a las normas internas o a la legislación mexicana.

Objetivos particulares

- Generar comunicación clara y fomentar la confianza entre todas las personas para que se sientan seguras y empoderadas en reportar actos ilegales, poco éticos o perjudiciales, ya sea dentro de la empresa o en la sociedad en general.
- Establecer un registro a las denuncias para su atención
- Realizar un proceso de investigación y análisis de pruebas sobre la presunta falta cometida en la denuncia y en su caso determinar la sanción que las personas competentes determinen, en dichas denuncias.
- Garantizar la confidencialidad en el manejo de la información a las personas que decidan presentar alguna denuncia.
- Establecer medidas de protección a los denunciantes y a víctimas de faltas e irregularidades.

Alcance

El presente sistema es aplicable a todo el personal que labora en Servicios Administrados BSS S.A de C.V y otros terceros.

Documentos relacionados

- Acta Administrativa
- PR- RH- 04 Procedimiento para atención de quejas contra hostigamiento sexual, acoso sexual, conductas de discriminación y violencia laboral
- PR-RH-11 Procedimiento para Sanciones
- Reporte de inquietudes para casos de soborno o corrupción
- PI-GC-03 Política antisoborno
- Reglamentos y Código de conducta ética
- PI-RH-01 Política de igualdad laboral y no discriminación

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Definiciones y abreviaturas

Denuncia: La narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a una persona, y que resulta presuntamente contraria al Código de Conducta Ética u otras Políticas.

Hecho comprobable: Acciones con las que se cuenta evidencia física de la falta.

Gravedad: Condiciones en las que se evaluará el daño causado por el incumplimiento o falta.

Reincidencia: Cometer por segunda ocasión o más la misma falta por la que ya había sido sancionado.

El afectado: Persona que denuncia, informa o manifiesta una falta que causo daño a su persona, a su actividad o a la organización.

El implicado: Persona a quien se acusa de ejecutar acciones en perjuicio del personal, actividades o de la organización.

Autoridades Internas:

Persona o personas responsables de un área de trabajo, que mantiene una relación jerárquica con sus subordinados (as).

Autoridades Competentes:

Dependencias que hacen valer nuestros derechos a través de las leyes aplicables en territorio nacional

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Política(s)

- El procedimiento para denuncia, es aplicable a las personas que forman parte de Servicios Administrados BSS S.A de C.V. y que haya incurrido en alguna falta.
- El procedimiento para registro de denuncia se realizará basado en el levantamiento de un caso y se enumerará de manera cronológica
- Se prohíben las represalias contra quienes reporten faltas o participen en investigaciones por incumplimiento del Código de Conducta Ética.
- El procedimiento para sanciones tendrá un tiempo máximo de respuesta de 5 días hábiles, después de interpuesta la denuncia.
- El procedimiento para sanciones, será en base a las investigaciones y estas pueden ser preventivas o correctivas.
- Toda denuncia deberá estar documentada y firmada por ambas partes y se entregará una copia simple como acuse, señalando la fecha y hora de recepción.
- Toda denuncia es segura y confidencial si el denunciante así lo expresa o las circunstancias lo aconsejan para el adecuado procedimiento de investigación. Se mantendrá un protocolo de investigación exhaustiva y de protección del denunciante.

Canales de recepción

En la organización se cuenta con mecanismos para promover el planteamiento de inquietudes de buena fe o sobre la base de una nueva creencia razonable de nuestras partes interesadas o público en general en un ámbito de confianza sin ningún tipo de consecuencia. Se tienen los siguientes medios de contacto para el tratamiento de denuncias:

1.-Verbal.

Comunica los hechos de manera inmediata al área de Recursos Humanos (R.H.), o al Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación, quienes deberán dejar constancia de la denuncia

2.- Escrita.

Podrá presentar escrito libre en el que deberán referirse con claridad y especificidad los hechos y motivos de la denuncia y enviarlo a los siguientes correos:

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

escuchamostudenuncia@sabss.com.mx
atención@cepra.com.mx

3. Telefónica

Contacto línea de recursos humanos Servicios Administrados BSS S.A de C.V para denuncias internas y externas [5553405600 ext. 1137](tel:5553405600)

En todos los medios disponibles se pondrá un folio consecutivo a cada demanda, para dar el seguimiento correspondiente.

Tipos de denuncia

Existen numerosas categorías para cada denuncia debido a la amplitud de casos que pueden presentarse en el entorno laboral y relaciones personales o de negocio, enunciamos las más relevantes, pero no limitativos tipos de denuncias.

- **Denuncias internas:**

Se presentan ante la propia empresa, a través de canales como el área de R.H, un comité de ética o un canal de denuncias específico.

- **Denuncias externas:**

Se presentan ante entidades externas a la empresa, como la inspección de trabajo, la fiscalía o el ministerio público.

- **Denuncias administrativas:**

Se presentan ante autoridades administrativas cuando se infringe alguna norma o reglamento.

- **Denuncias por hostigamiento o discriminación:**

Se presentan ante la empresa o autoridad competente cuando un empleado ha sido objeto de acoso, violencia o discriminación por parte de superiores o compañeros.

- **Denuncias por soborno o corrupción:**

Se presentan ante la empresa o autoridades competentes cuando se sospecha de la comisión de actos fraudulentos o corruptos.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Procedimiento de investigación

El comité de Igualdad Laboral y No Discriminación en conjunto con el área de R.H., serán los responsables de:

1.- Iniciar la investigación, la cual será confidencial.

2.- Dar seguimiento a la denuncia y deberá ser realizada en un plazo no mayor a 5 días hábiles en los que se soliciten pruebas en igualdad de oportunidades para ambas partes.

3.- Posteriormente se rendirá un informe por escrito, dentro de 5 días hábiles, señalando el resultado de la investigación realizada. Dicho informe será turnado por todo el comité y el área de R.H. a efecto de proceder a emitir el dictamen para confirmar si procede o no la denuncia y/o recomendación según corresponda.

3.1 Los factores para determinar la denuncia laboral son:

- Las circunstancias en que ocurrieron los hechos y el contexto en el cual sucedió la conducta señalada.
- La determinación de la conducta imputada se basa en los hechos de cada caso particular.
- Se examina la relación jerárquica, para determinar si la persona que presuntamente cometió la irregularidad abusó de su poder jerárquico.
- Mientras transcurre la etapa de investigación de hechos, la persona denunciante podrá solicitar por escrito ser cambiada de área, oficina o proyecto; sin que proporcione más información del caso a las/los demás trabajadores. Esta medida preventiva sólo se aplica a solicitud directa de la persona denunciante y deberá valorarse previamente por el Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación., así como el área de R.H.
- Servicios Administrados BSS S.A de C.V no tolerará las acciones o la omisión de actos para dificultar o impedir la acción de justicia. En el sentido penal, el encubrimiento es una conducta dolosa e ilegal de acuerdo al Código Penal art. 400.

Recomendaciones para la investigación

1. Al recibir la denuncia la secretaria técnica del comité o la administradora de personal citarán al denunciante, en caso de que se requiera más información.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

2. Se deberá validar la veracidad de la misma, con la finalidad de garantizar la imparcialidad del proceso, para ello se recomienda hacerlo de la siguiente forma:

2.1. Preguntar a posibles testigos.

2.2. Revisar videos de seguridad, medios electrónicos, bitácoras, etc.

2.3. Hablar con la parte acusada (en caso de ser necesario).

Si no hay pruebas suficientes para decidir si la denuncia es procedente, la secretaria técnica o la administradora de personal deberá:

- a) Emitir el informe de la investigación y enviarlo al comité y área R.H. para que ellos emitan el dictamen de no procedente.

Dictamen o recomendación

Si el resultado dictamina que no existió la conducta que propicio la denuncia, deberá archivers el expediente como asunto concluido, a excepción de los casos en los que se presume que la persona denunciante se condujo con dolo por una queja falsa o aportar información o pruebas falsas, para lo cual deberá turnarse el expediente al Comité de Igualdad laboral y no Discriminación junto con el área de R.H., y en cumplimiento con la normatividad aplicable en la materia, se emita la acción correspondiente por sanción

Sanciones

Toda persona que sea identificada en los actos antes mencionados deberá tener medidas disciplinarias de la siguiente manera, dependiendo de la gravedad o reincidencia tipificada en PR-RH-11 Procedimiento para Sanciones

7. Amonestación verbal.

8. Acta administrativa.

9. Suspensión de sus actividades sin goce de sueldo.

10. Cancelación del contrato individual de trabajo.

11. Transferir el caso a las autoridades correspondientes, en caso de que sea necesario

- **El implicado debe:**

Acatar y respetar la sanción impuesta por el Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación en conjunto con el área de R.H., como resultado del análisis de los hechos.

- **El afectado podrá:**

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Solicitar medidas de protección de parte de la empresa, estas pueden ser una guía de acompañamiento y garantías de anonimato, hasta asesoría jurídica y psicológica.

Confidencialidad de datos personales

En todas las etapas del tratamiento de las denuncias, la empresa garantiza la protección y confidencialidad de los datos personales de quienes resulten involucrados.

Protección y atención a víctimas

Servicios Administrados BSS, tiene el compromiso con la protección de denunciantes y protección a víctimas de faltas e irregularidades brindado acompañamiento y canalización hacia la orientación jurídica y psicológica según lo requiera por las autoridades competentes.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

V. Sistemas y Procesos de entrenamiento y capacitación

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Procedimiento de Capacitación

Objetivo General y particulares

General:

Establecer el procedimiento de capacitación, mediante acciones de capacitación y adiestramiento para las colaboradoras y los colaboradores de la organización, con la finalidad de aumentar la competitividad y el perfeccionamiento de conocimientos, habilidades, actitudes, hábitos o valores en los equipos de trabajo.

Particulares:

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo en obligación de los patrones de proporcionar a los trabajadores programas de capacitación y adiestramiento capítulo III Bis Artículo 153-A.
- Dar a conocer los criterios administrativos, requisitos y formatos a realizar los trámites en materia de capacitación, adiestramiento y productividad de la empresa.
- Hacer cumplir lo dispuesto por el artículo 25, fracción VI de la Ley General de Responsabilidades Administrativas referente a la implementación de la política de integridad en Servicios Administrados BSS S.A de CV.
- Promover la obligación de proveer a todos los niveles jerárquicos de la organización, siendo recomendable dar mayor o más especializada instrucción a los colaboradores que, en virtud de la labor que desempeñan, pudieran estar más expuestos a los riesgos de corrupción, soborno o comportamiento ilícito.

Alcance

Para efecto de representación y cobertura del presente Procedimiento se considera a las personas que integran Servicios Administrados BSS S.A de C.V

Definiciones, abreviaturas y símbolos

Aprendizaje: Proceso a través del cual se adquieren nuevas habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores como resultado del estudio, la experiencia, la instrucción, el razonamiento y la observación.

DNC: Instrumento para identificar las necesidades de capacitación de la organización.

Capacitación: Proceso conformado por la capacitación y desarrollo continuo, programado y evaluado, destinado a obtener, perfeccionar, complementar y desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes de los miembros de la organización, que contribuye con la misión y objetivos organizacionales.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Competencias: Es el conjunto de habilidades, conocimientos y aptitudes con los que cuenta una persona, para poder desarrollar con efectividad sus funciones.

Cursos internos: Cursos de capacitación que son impartidos por instructores internos de Servicios Administrados BSS S.A de C.V.

Cursos externos: Cursos de Capacitación que requieren un proveedor para ser impartidos, por lo general conllevan un costo.

Plan anual de capacitación: Documento generado a partir de la información obtenida en la DNC (Detección de Necesidades de Capacitación) y determina las prioridades de capacitación de los colaboradores, en el cual relaciona los cursos o actividades de capacitación asignadas por puesto, mediante un programa.

Efectividad de la capacitación: La efectividad de la capacitación es un indicador que provee información sobre la satisfacción, calidad y experiencia del personal que recibe la capacitación, así como la perspectiva objetiva de los líderes de los resultados derivados de la misma en términos de productividad y mejora.

Modalidad presencial de la capacitación: Se caracteriza por la presencia física e interacción del personal y el o la instructor de capacitación.

Modalidad E-learning: Se caracteriza por la no asistencia física del personal, se realiza mediante plataformas conectadas a Internet y diversos recursos didácticos.

Modalidad B-Learning: Se caracteriza por combinar, de manera sistemática, la modalidad presencial y de atención virtual, utilizando herramientas tecnológicas e interacción del personal y el instructor o la instructora de capacitación sincrónica.

Documentos relacionados

FO-RH-14 PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

FO-RH-12 CUESTIONARIO DNC

FO-RH-11 SOLICITUD DE CURSO DE CAPACITACIÓN

FO-RH-18 FORMATO DE EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

FO-RH-09 CUESTIONARIO DE EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN

FO-RH-17 FORMATO DE EVALUACIÓN DE LA INDUCCIÓN

FO-RH-10 CARTA COMPROMISO

FO-RH-01 LISTA DE ASISTENCIA

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Políticas generales

- Todo el proceso de capacitación se encuentra libre de cualquier sesgo sexista o discriminatorio, se otorgan las mismas oportunidades de capacitación, sin importar: raza, color, religión, género, orientación sexual, estado civil o conyugal, nacionalidad, discapacidad, o cualquier otra situación.
- Para la promoción de la ética en Servicios Administrados BSS todos los colaboradores deber ser partícipes en la capacitación del Código de Conducta Ética y temas relevantes que sean considerados dentro del plan de capacitación interna y, aquellos que lo requieran recibirán un entrenamiento adicional con mayor frecuencia o detalle para garantizar el buen desempeño de sus funciones. Asimismo, se brindará promoción de su liderazgo ético que reconozca a todas las personas como factores centrales en la consolidación de la ética.
- El plan de capacitación interna deberá considerar junto con las áreas responsables o comités el cronograma de actividades a proponer para diseñar y habilitar las capacitaciones de acción preventiva en temas de Igualdad Laboral y No discriminación, Conducta Ética, Seguridad de la Información, Políticas Internas, Auditorías, Protección Civil, etcéteras imprescindibles de manera anual.
- Todos los participantes deberán asistir en tiempo y forma a los cursos programados por el área de Capacitación que forman parte del proceso de capacitación laboral o adiestramiento, así como atender las indicaciones que les brinde la persona responsable de impartir la capacitación o adiestramiento.
- Todas las acciones de capacitación, entrenamiento o adiestramiento son de carácter obligatorio para las personas que integran Servicios Administrados BSS S.A de C.V por lo que su omisión, incumplimiento o mal uso de la misma será puesto a disposición de Dirección de Recursos Humanos para las medidas disciplinarias correspondientes al Procedimiento de Sanciones, Reglamento Interno de trabajo, Código de Conducta Ética y Políticas relacionadas.
- El jefe directo deberá otorgar la autorización, así como considerar en la logística de actividades el tiempo necesario para que los participantes asistan al curso asignado.
- En el caso de que no se apruebe alguno de los cursos, el participante tendrá que realizar nuevamente la evaluación y/o certificación, para aprobar el curso, teniendo como máximo los tiempos definidos por el área de capacitación o institución externa. Aplica solo cuando haya fechas disponibles, sino se deberá de buscar la fecha más próxima.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- Servicios Administrados BSS S.A de C.V en apego a la legislación vigente mexicana de la Ley General de Responsabilidades Administrativas artículos 21, 22, 24 y 25 estable el compromiso de incluir dentro de los controles y programas de capacitación interna un programa de integridad que les permita asegurar el desarrollo de una cultura ética, honesta y de buenas prácticas en beneficio de la empresa.
- El plan anual de capacitación se deberá de tener firmado y aprobado por la Dirección de RRHH a más tardar en el mes de noviembre y su vigencia puede extenderse hasta 2 años de acuerdo a la LFT Artículo 153-Q. Los cursos que por motivo de proyectos o de desarrollo que no estén considerados en el Plan Anual de Capacitación deberán ser informados al área de Capacitación, para su registro y seguimiento.
- La Dirección de cada área le indicará al responsable de Capacitación la cantidad de personas a capacitarse, buscando evitar gastos innecesarios y contemplando que el personal que se capacita, tiene como objetivo la transferencia de conocimientos.
- La autorización de los cursos externos e internos que conforman el Plan Anual de Capacitación será gestionado por el área de Capacitación, con la validación de las Direcciones de área correspondientes.
- En caso de ausencia justificada (cargas de trabajo, vacaciones, incapacidad, comisión de viaje, etc.) de algún curso, la colaboradora y el colaborador debe informar a Recursos Humanos a través de su área de Capacitación a más tardar 48 horas antes de iniciado el curso, a través de un correo electrónico con copia a su jefe inmediato (quien debe dar su Vo.Bo.), con la finalidad de evitar costos innecesarios y reprogramar su participación.
- Todo personal capacitado con algún proveedor deberá entregar al área de Capacitación, original del documento que avale la participación y/o acreditación del curso.
- En el caso de los certificados originales en físico, se deberá entregar a la Dirección de RRHH para su resguardo.
- En caso de que algún curso o tema programado en el Plan de Capacitación no se pudiera impartir en las fechas establecidas debido a la carga de trabajo significativa o extraordinaria en el periodo asignado, se podrá reprogramar en el otro periodo.
- Los cursos de capacitación externos, que impliquen un costo para la organización deberán ser solicitados por El o La Líder de área llenando del formato Solicitud de cursos de capacitación "FO-RH-11" en línea de acuerdo a las instrucciones detalladas en el mismo. Si el curso implica la inscripción de más de un participante se colocarán los datos de las personas en forma de lista para su correcta gestión.
[//forms.office.com/r/kdby3umZsf](https://forms.office.com/r/kdby3umZsf)

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- Toda persona que tome un curso de capacitación externo que implique un costo para la empresa o sea impartido por algún proveedor externo deberá llenar el formato de Carta de compromiso académico "FO-RH-10" y la documentación solicitada por RRHH antes de iniciar el curso.
- El personal que ingreso a la organización en el último trimestre del año que comprende los meses de octubre a diciembre, iniciarán su plan de desarrollo en habilidades blandas a partir del primer trimestre del año entrante.
- Toda persona que tome un curso de capacitación interno de manera presencial o virtual deberá confirmar su asistencia o justificar su inasistencia de acuerdo a los lineamientos generales, así como atender los requerimientos previos necesarios (si fuese el caso) para el adecuado desarrollo del curso.
- El o La participante en los cursos de capacitación proporcionados por recursos humanos deberá llenar el formato Evaluación de la Capacitación al finalizar cada curso "FO-RH-18". [//forms.office.com/r/guAHg8KMxH](https://forms.office.com/r/guAHg8KMxH)
- El o La líder de área deberá llenar el formato Cuestionario Efectividad de la Capacitación "FO-RH-09" de forma anual para medir el plan de capacitación e impacto en su equipo de trabajo. [//forms.office.com/r/7fwXSSgbtc](https://forms.office.com/r/7fwXSSgbtc)
- El personal que presente baja de la empresa sin dar cumplimiento al Plan de Desarrollo o Plan Anual de Capacitación vigente no será contabilizado para los sistemas de gestión interna.

Proceso para la elaboración del Plan Anual de Capacitación.

El responsable del Departamento de Capacitación se encargará de:

- Enviar en el mes de octubre el formato "FO-RH-12" Cuestionario DNC a todos los líderes de área para la recolección de sus respuestas, mismas que están orientadas a la detección de necesidades de capacitación. El cuestionario deberá llenarse a más tardar el 30 de octubre. [//forms.office.com/r/shaemqsDC1](https://forms.office.com/r/shaemqsDC1)
- Una vez terminado el plazo establecido para el ejercicio de diagnóstico de necesidades de capacitación, se inicia la etapa de organización y análisis de respuestas para la obtención de datos cualitativos y cuantitativos del DNC.
- Genera una propuesta de plan de capacitación anual "FO-RH-14 Plan Anual de Capacitación" con listado de cursos y calendarización. La propuesta se envía por correo electrónico a la Dirección de RRHH

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

- La Dirección de RRHH realiza una revisión de la propuesta y se coordina una sesión de retroalimentación con el fin de realizar modificaciones y obtener las autorizaciones correspondientes.
- Recursos Humanos gestiona el diseño de contenido y materiales, así como la difusión del plan de capacitación hacia la organización.

Proceso para curso de capacitación externa

El o la responsable de área de Capacitación se encargará de:

- Verificar el formato FO-RH-11 solicitud de curso de capacitación para conocer los detalles de la solicitud, y buscar las autorizaciones correspondientes de Dirección de Recursos Humanos.
- Investiga cotización de curso con uno o diversos proveedores de acuerdo a las especificaciones brindadas en el formato FO-RH-11 solicitud de curso de capacitación. Notifica cotización del curso al solicitante, si el solicitante está de acuerdo se retoma la actividad desde el punto 2.2 solicita las autorizaciones.
- Informa al solicitante la autorización del curso de capacitación y gestiona la inscripción de él o la, los o las participantes. Asimismo, solicita a los participantes la firma de formato FO-RH-10 Carta compromiso.
- Notifica a participantes la inscripción al curso, así como la información general del curso que proporciona el proveedor, tales datos como: modalidad, fechas, horarios, lugar, requisitos previos, etc.

El responsable de administración de personal deberá:

- Recibe solicitud para firma de documentos esenciales para el desarrollo de capacitación externo por parte del responsable de capacitación.
- Gestiona la cita con él/la o los/las participantes del curso para efectos de recabar sus firmas y resguardar la documentación firmada.

El/la o Los/Las participantes del curso externo deberán:

- Atender el compromiso generado en el formato FO-RH-10 Carta compromiso.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

- En los siguientes 10 días hábiles de haber finalizado el curso y recibido comprobante o certificación del mismo deberá entregar el original (si es físico) o copia (si es digital) del documento que avale la participación y/o acreditación del curso al responsable del área de Capacitación y enterar a La o El líder de área esta actividad.

Proceso para curso de capacitación interna presencial

La o El líder del área deberá:

- Notificar al responsable del área de capacitación la logística para la impartición del curso.

La o El responsable del área de Capacitación deberá:

- Proporcionar al instructor(a) del curso los formatos a llenar por los participantes como son FO-RH-01 Lista de asistencia y FO-RH-18 Evaluación de la capacitación

La o El instructor responsable del curso deberá:

- Diseñar, elaborar y verificar los materiales necesarios para la impartición del curso de capacitación.
- Realizar la reservación de sala y notificar a los participantes acerca del curso, puede auxiliarse de los líderes de área para comunicar la información
- Una vez finalizada la capacitación deberá entregar al área de Capacitación, lo siguiente:

-Formato "FO-RH-01" Lista de asistencia llenada.

-Formato FO-RH-18 Evaluación de la capacitación, llenada por el/la o las/los participantes.

Procedimiento de capacitación interna e-learning

La o El responsable del área de Capacitación deberá:

- Gestionar el contenido de los cursos de capacitación de acuerdo al Plan Anual de Capacitación vigente.
- Habilitar el acceso a los cursos y funcionamiento de la plataforma para mitigar incidencias, así como la inscripción de los participantes a los cursos e-learning.
- Revisar el estatus de ejecución de los participantes en los cursos e-learning al finalizar el periodo establecido en el formato "FO-RH-14" Plan Anual de Capacitación con la finalidad de obtener la medición del indicador de participación de la capacitación de acuerdo a la escala de estimación y unidad de medida establecida:

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

UNIDAD DE MEDIDA

Porcentaje = o < 79.9 %
 Porcentaje = o > 80 %
 Porcentaje = o > 95 %

ESCALA DE MEDICIÓN

Deficiente
 Satisfactorio
 Sobresaliente

- Registrar el estatus de realización de cursos por participante para la gestión interna de la capacitación e-learning.
- Difundir de manera periódica y automatizada la asignación de cursos recordatorios para propiciar la participación del personal en los procesos de capacitación.

Evaluación de la efectividad de la capacitación

El o La Líder de área deberá:

- Llenar el formato FO-RH-09 Cuestionario Efectividad de la Capacitación cada que es requerido para evaluar las acciones de capacitación interna y sus objetivos alcanzados.

La o El responsable del área de Capacitación deberá:

- Recolectar las respuestas obtenidas de los formatos y presentar los resultados a la Dirección de RRHH para en conjunto establecer estrategias de mejora y seguimiento a dichas las acciones.

-“FO-RH-18” Evaluación de la capacitación

-“FO-RH-09” Cuestionario de Efectividad de la Capacitación

- Realiza recuento de los puntos obtenidos por las respuestas del personal en ambos formatos y respetando la escala de estimación y ponderación establecida:

ESCALA DE ESTIMACIÓN

Excelente
 Bueno
 Regular
 Malo
 Muy malo

PONDERACIÓN

5
 4
 3
 2
 1

UNIDAD DE MEDIDA

Porcentaje = o < 79.9%
 Porcentaje = o > 80%
 Porcentaje = o > 95 %

ESCALA DE MEDICIÓN

Deficiente
 Satisfactorio
 Sobresaliente

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Procedimiento de Inducción de personal

Objetivos de la inducción:

- Facilitar la integración y conocimiento de la cultura de Servicios Administrados BSS S.A de C.V.
- Conocer el Portafolio de Soluciones de Servicios Administrados BSS S.A de C.V.
- Entender la importancia de trabajar apegado a los procesos normativos de calidad de Servicios Administrados BSS S.A de C.V.
- Conocer los principios y criterios de la Política de integridad de la empresa para su aplicación en el ámbito de trabajo.
- Comprender los derechos, obligaciones y beneficios que tienen como colaboradores de Servicios Administrados BSS S.A de C.V

Alcance:

- Todo el personal de nuevo ingreso de Servicios Administrados BSS S.A de C.V deberá asistir al curso de inducción programado por el Área de Capacitación.

Contenido:

- El contenido de la inducción se mantiene en actualización constante para garantizar los objetivos del curso. La inducción de personal puede brindarse en modalidad e-learning, b-learning o presencial conforme la disponibilidad del instructor responsable y número de integrantes.
- El contenido de la inducción deberá ser verídico y proporcionarse sin distinción a todas las personas que se integran a Servicios Administrados BSS S.A de C.V. Por lo que este curso deberá estar disponible dentro de la plataforma interna de capacitación para su consulta libre.
- El diseño de materiales de capacitación y estrategias didácticas deberán estar orientadas hacia el fácil acceso y entendimiento, de forma interactiva, fomentando la participación y retroalimentación de quienes participan y vincularlo con la práctica y las situaciones cotidianas.

Temario indispensable de la Inducción a la empresa:

Acerca de Servicios Administrados BSS, S.A de C.V

I. ¿Quiénes somos?

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

- II. Logros más importantes
- III. Líneas de negocio
- IV. Portafolio de soluciones
- V. Nuestra experiencia

Filosofía Organizacional de Servicios Administrados BSS

- I. Misión, Visión y Valores
- II. Código de Conducta Ética
- III. Responsabilidad Social y Campañas
- IV. Igualdad Laboral y No Discriminación
- V. Política Antisoborno
- VI. Protección de datos personales
- VII. Aviso de Privacidad y Derechos ARCO
- VIII. Política de Calidad y Gestión
- IX. Política de seguridad de la información

Giro de Negocio de Servicios Administrados BSS

- I. Nuestras Certificaciones
- II. Socios Estratégicos
- III. Nuestros clientes
- IV. Oficinas

Nuestra empresa Servicios Administrados BSS

- I. Equipo de RRHH
- II. Gaceta electrónica
- III. Programas de Desarrollo Organizacional
- IV. Redes Sociales
- V. CAT Mesa de servicio
- VI. Prestaciones
- VII. Beneficios y Convenios
- VIII. Comunicación interna
- IX. Capacitación laboral
- X. Actuaciones generales en materia de Seguridad, Higiene y Protección Civil.

El o La participante de la inducción e-learning deberá:

- Realizar el examen de conocimientos en línea. La calificación esta automatizada en la plataforma de acuerdo a los aciertos obtenidos por el participante.
- Obtener una calificación aprobatoria de más del 80%, de lo contrario, el participante deberá presentar la evaluación las veces que se requieran para su aprobación.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

- Evaluar la inducción en términos de calidad del contenido y experiencia de aprendizaje respondiendo al formato FO-RH-17 Evaluación de la inducción.

Anexos

[illegible]

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

VI. Política de Recursos Humanos

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Política de Recursos Humanos de Servicios Administrados BSS, S.A de C.V

Objetivo

Servicios Administrados BSS S.A de C.V garantizará el apego a esta política interna de recursos humanos para el reclutamiento, la selección y contratación de personal otorgando valor a la competencia justa en el proceso de evaluación y selección, incluyendo múltiples aspectos y criterios para evitar la incorporación de personal que represente un riesgo a la integridad empresarial.

Objetivos Particulares

- Contar con una guía en la estrategia de reclutamiento, selección, promoción y permanencia de las personas que integran la empresa para garantizar que se ajustan a los requerimientos técnicos y operativos con habilidades, conocimientos y experiencias idóneas.
- Señalar los procedimientos específicos para evaluar y verificar el perfil profesional y ético de las personas interesadas en formar parte del equipo.
- Hacer cumplir lo dispuesto por el artículo 25, fracción VI de la Ley General de Responsabilidades Administrativas referente a la implementación de la política de integridad en Servicios Administrados BSS S.A de CV.
- Garantizar que el área de recursos humanos a través de su actuar y ejecución de sus procesos brinde confianza, transparencia e integridad sobre la toma de decisiones que le competen, mismas que no están vinculadas con algún motivo discriminatorio, violación de derechos humanos o perjuicio a la diversidad social.
- Minimizar los riesgos de conductas inapropiadas, incumplimiento de políticas internas o atentados a los principios de integridad y respeto a los derechos humanos que se promueven en la empresa.

Alcance

Esta política aplica para el área de Recursos Humanos con énfasis en las personas responsables del reclutamiento, la selección, las promociones y evaluaciones de los recursos humanos que integran Servicios Administrados BSS S.A de C.V.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

Integridad empresarial: Se refiere a la conducta ética y moral de una empresa en sus operaciones y relaciones internas como externas y la comunidad en general. Se debe asegurar el actuar de manera honesta, transparente y responsable, cumpliendo con las leyes aplicables.

Área solicitante: Persona que ocupa la Jefatura, Coordinación, Gerencia o Dirección con personal a cargo, responsable de realizar la solicitud de cobertura de una vacante.

Formato de Requisición: Es un documento que establece datos generales de la vacante ej. Título de puesto, gerencia o departamento, sueldo a ofrecer, herramientas o accesos con los que contará el personal, etc. Debido a lo anterior, el formato Requisición de Personal debe contener las firmas de autorización correspondientes o ser enviadas por correo electrónico a la jefa de reclutamiento y selección.

Formato de Descriptor de puesto: Es un documento que establece las especificaciones del perfil tanto en competencias técnicas y blandas, para llevar a cabo el proceso de reclutamiento en función a las especificaciones del mismo.

Formato de Guía de Entrevista por Competencias, Libre de Discriminación Laboral: Documento guía que determinar las recomendaciones y etapas a seguir durante la entrevista, con apego a un proceso de selección basado en entrevista estructurada, por competencias y libre de discriminación laboral.

Integración Psicométrica por Competencias: Documento que integra el resumen curricular, resultados de evaluaciones psicométricas, observaciones de la entrevista realizada, competencias técnicas y funcionales, del candidato o candidata para su evaluación psicológica y perfilamiento laboral. Dicho contenido es confidencial, para uso exclusivo de recursos humanos y debe ser tomado en cuenta para la contratación del mismo (a), en función al análisis global de sus competencias.

Formato para Integración de Evaluación Técnica: Documento que avala el resultado del conjunto de pruebas técnicas que se aplican en el área correspondiente para evaluar los conocimientos y habilidades del candidato o candidata a cubrir un puesto específico. Dicho documento debe contener la firma de quien aplicó y evaluó los conocimientos técnicos.

Formato para Integración Referencias Laborales: Documento que avala la revisión de la investigación laboral de los 2 últimos empleos previos a la incorporación del personal.

Formato para Integración Validación de Promoción: Documento que avala el resultado de la actualización de la evaluación para determinar la viabilidad del proceso de promoción de

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

algún colaborador o colaboradora interna. Dicho documento debe contener las firmas de autorización correspondientes.

Promoción: Es el crecimiento profesional de un colaborador o colaboradora en su misma área o alguna otra dentro de Servicios Administrados BSS S.A de C.V.

Reingreso: Es aquel ex colaboradora o ex colaborador que se reintegrará a laborar dentro de Servicios Administrados BSS S.A de C.V. en alguna posición donde su perfil de adecue a las actividades buscadas, siempre y cuando no haya existido alguna incidencia en su estancia anterior.

Documentos Relacionados

Formato Descripción de Puesto "FO-RH-03"

Formato Guía de Entrevista por Competencias, Libre de Discriminación Laboral "FO-RH-06"

Integración Psicométrica por Competencias

Formato de Referencias Laborales "FO-RH-20"

Formato de Validación de Promoción "FO-RH-26"

Política de Seguridad de la Información de Grupo CEPRA "PI-GC-01"

Política Antisoborno "PI-GC-03"

Reglamento Interno de Trabajo y Código de Conducta Ética

Principios Generales de Actuación

Para la consecución de los objetivos señalados, Servicios Administrados BSS S.A de C.V asume y promueve los siguientes principios:

- Favorecer la competitividad y eficiencia empresarial.
- No discriminación y el respeto a la diversidad.
- Entorno favorable que facilite el cumplimiento y observancia de la legislación vigente.
- Cero tolerancias a Actos de Corrupción.
- La consolidación de empleos estables y de calidad.
- Remuneración competitiva que permita la atracción y retención de los mejores profesionales.
- Entorno de trabajo basado en la igualdad de oportunidades

a) Favorecer la competitividad y eficiencia empresarial

Recursos Humanos promoverá el desarrollo y el bienestar de las personas que integran la empresa con una cultura de trabajo eficiente y efectiva, mediante el desarrollo de habilidades y competencias.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Dentro de la gestión de recursos humanos identificará a las personas con alto potencial y proporcionarles oportunidades de crecimiento para que puedan contribuir al éxito de la empresa.

Fomentar la innovación y la creatividad brinda espacios de autonomía para la autogestión en el cumplimiento de objetivos y generación de ideas y soluciones nuevas y efectivas a problemas existentes y acciones de mejora continua.

b) No discriminación y el respeto a la diversidad.

Recursos Humanos garantiza la no discriminación y respeto a la diversidad mediante la implementación de políticas dentro de sus procedimientos internos en apego al cumplimiento de la Política de Igualdad y No discriminación de la empresa.

Con lo anterior se enuncia que todas las personas sin importar su raza, condición, género, edad, religión, etcétera, tienen el derecho igualitario de participación y ser sujetos en prácticas justas y equitativas que no segreguen a ningún grupo o individuo.

Para monitorear y evidenciar que nuestras acciones cumplen con las políticas referentes a la no discriminación, recursos humanos en conjunto con las áreas y personas responsables prepararán evaluaciones o encuestas para medir e informar la percepción sobre la diversidad, inclusión y respeto a sus derechos en su lugar de trabajo.

c) Entorno favorable que facilite el cumplimiento y observancia de la legislación vigente.

Recursos Humanos garantiza un entorno favorable mediante la implementación de políticas internas y acciones concretas para fomentar el cumplimiento de normas, leyes y regulaciones en apego a la legislación vigente y aplicable en el lugar de trabajo con responsabilidad y ética.

El apego a nuestro Código de Conducta Ética y otras Políticas internas establecerán los procedimientos para reportar y abordar incidentes de incumplimiento y realizar ajustes según sea necesario para asegurarse de que se aborden los riesgos de manera efectiva.

d) Cero tolerancias a Actos de Corrupción.

Así como lo expresa nuestro Código de Conducta Ética: “Ninguna persona que integre Servicios Administrados BSS, S.A de C.V debe involucrarse, pretender involucrarse o promover conductas vinculadas a la corrupción”.

Existe una Política de cero tolerancias para los actos de corrupción, por lo que el área de Recursos Humanos en todos los procedimientos que implementa tiene prohibido ir en contra

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

de los valores organizacionales y de comportamiento ético. No sobornamos, no ofrecemos ni damos dinero, bienes, favores o servicios a persona alguna, con el fin de obtener de manera ilícita beneficios, favoritismos, evitar sanciones o perjuicios en lo individual, en favor de la compañía o de un tercero.

e) La consolidación de empleos estables y de calidad.

Recursos Humanos se compromete con el crecimiento económico y social de las comunidades donde se encuentren nuestras operaciones a través de la creación y mantenimiento de fuentes de empleo digno y productivo, en cumplimiento con los estándares y necesidades laborales de Servicios Administrados BSS S.A de C.V y de las comunidades locales.

Invertimos en el entrenamiento de nuestro personal y hacemos todo lo posible por mantener el trabajo de aquellos que realizan sus funciones adecuadamente y mantienen una actitud positiva, pese a pronósticos no favorables como obstáculos de comunicación o distancia.

f) Remuneración competitiva que permita la atracción y retención de los mejores profesionales.

Recursos Humanos mediante la implementación de evaluaciones de mercado laboral con otras marcas empleadoras del giro se asegura de permanecer en el rango de compensación, carga laboral, condiciones laborales y otros factores que permitan la atracción y retención de talento.

Busca continuamente la actualización de las buenas prácticas en la materia y promueve estrategias para mantener un ambiente laboral positivo, balance de cargas laborales, vinculación con la familia y equilibrio de vida profesional y laboral de sus colaboradores, entre otras acciones para su oferta laboral sin que ponga en riesgo la operatividad de cada área o puesto.

g) Entorno de trabajo basado en la igualdad de oportunidades

En apego al cumplimiento de la Política de Igualdad y No discriminación de Servicios Administrados BSS S.A de C.V recursos humanos implementa políticas dentro del procedimiento de promoción interna para priorizar la selección interna sin discriminación alguna y evidenciando con transparencia la objetividad de los resultados obtenidos durante la aplicación de las metodologías de evaluación.

Asimismo, sin distinción se incentiva a las personas que integran la empresa a anteponer su crecimiento personal y profesional por medio del aprovechamiento de los programas de capacitación, a fin de que enriquezcan sus capacidades y experiencias para la obtención de nuevas oportunidades laborales internas o externas si así lo prefieren.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Compromisos con la integridad empresarial en el procedimiento de Reclutamiento y Selección

a) Con la igualdad de oportunidades y no discriminación:

- El proceso de Reclutamiento y Selección garantizará, durante toda su ejecución tanto externa (ej. medios de difusión), como interna (métodos de evaluación, ej. entrevistas), que será exento, de cualquier tipo de discriminación por condiciones de sexo, edad, género, religión, raza, orientación sexual, estado civil, o de cualquier tipo. Garantizando la equidad en los procesos de evaluación de todos los candidatos y candidatas para promover las mismas oportunidades de empleo.
- El proceso de entrevista para los candidatos y/o las candidatas postulados (as), se realizará basado en la evaluación de competencias, conocimientos y habilidades, libre discriminación laboral, tomando como base el Formato de Guía de Entrevista por Competencias, Libre de Discriminación Laboral "FO-RH-06".
- El proceso de Reclutamiento y Selección no llevará a cabo la solicitud de certificados médicos (de embarazo, ni Virus de Inmunodeficiencia Humana – VIH u otros) como requisito para el ingreso, permanencia o ascenso en el empleo. De solicitarlo será con estricta confidencialidad y fines de seguimiento en aspectos de salud ocupacional.
- El área de Reclutamiento y Selección debe dar prioridad al personal interno de la organización para que los interesados en la posición vacante tengan una oportunidad de desarrollo, por lo que no se realizará ningún proceso de promoción interna sin la autorización y validación por parte del departamento de Reclutamiento y Selección.

b) Con la difusión de vacantes

- Recursos Humanos mediante sus canales de difusión y comunicación interna (correo electrónico, intranet, circulares, gaceta digital, etc.) dará a conocer la oferta pública de vacantes para los colaboradores interesados basados en el compromiso con la igualdad laboral y transparencia. La comunicación contendrá requisitos mínimos como definición del puesto, lugar de trabajo, horarios, indicaciones de postulación y requisitos de formación, habilidades y/o experiencia.
- Recursos Humanos mediante herramientas de digitales como bolsas de empleo externas, redes sociales y la bolsa de empleo de la página web de Servicios Administrados BSS difundirá las oportunidades laborales a terceros.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- El Subproceso de Promoción Interna (ya sea para ascenso horizontal o vertical), será libre de cualquier práctica de discriminación, por condiciones de sexo, edad, género, religión, raza, orientación sexual, estado civil, o de cualquier tipo, garantizando la equidad en los procesos de evaluación para todo el personal interno.
- Cualquier persona a nivel interno puede postularse o recomendar candidatos y/o candidatas para las vacantes generadas dentro del grupo a través del área de Recursos Humanos y sus canales de comunicación interna dichos candidatos o candidatas deben acatar los lineamientos que indique el procedimiento de reclutamiento y selección.
- Para el proceso de promoción interna se debe validar a través del formato Validación de Promoción "FO-RH-26" en este se expone y documenta los resultados obtenidos de las pruebas aplicadas durante el proceso de selección que comprueban la ejecución y valoración debida.

c) Con la planeación y ejecución de metodologías de Reclutamiento y Selección

- Para el reclutamiento de personal el responsable asumirá la búsqueda de candidatos que se adecuen al Formato Descriptor de Puesto que corresponda, mismo que deberá estar actualizado y contar con los apartados mínimos de: Nombre del puesto, puesto que ocupa dentro de la empresa, relaciones internas, externas, roles y responsabilidades, objetivos, funciones, indicadores de desempeño, competencias y requisitos generales de la posición.
- En el caso de los puestos de nueva creación el área solicitante debe de llenar la descripción de puesto correspondiente. Depende del área solicitante proporcionar la información necesaria para el reclutamiento, la selección y contratación del candidato o candidata. No se desarrollará, bajo ningún motivo, descripción de puesto alguna sin la colaboración del área solicitante.

d) Con las entrevistas, pruebas y selección de candidatos

- El área de Reclutamiento y Selección tiene la responsabilidad y el compromiso de hacer observaciones y recomendaciones respecto a la localización de candidatos y candidatas que cumplan con un nivel de adecuación aceptable al perfil solicitado y ser considerados como terna en el procedimiento para contratación.
- Tanto en el proceso de Reclutamiento, como en el subproceso de promoción deberá realizarse la debida diligencia con la finalidad de asegurar en medida de lo posible que el personal que ingresa o se promueve a un puesto nuevo, cumpla con lo establecido en la Política Antisoborno "PR-GC-03" de Servicios Administrados BSS S.A de C.V.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- Recursos humanos es responsable de recabar por el interesado su firma de conformidad con el Aviso de Privacidad de la empresa en garantía de la protección de sus datos personales en concreto.
- Para el subproceso de promoción interna recursos humanos elegirá la metodología más adecuada para la evaluación de los candidatos como entrevistas profundas, evaluación de desempeño 360°, conductas observables en su conducción ética y apego a normas, entrevista por competencias, assessment center, evaluaciones psicológicas, etcétera por mencionar algunas.

e) Con controles de confianza

- El área solicitante realizará las pruebas técnicas correspondientes a los candidatos y las candidatas considerados (as) como prospectos viables, las cuales pueden ser verbales, prácticas o escritas. Independientemente de la prueba aplicada es responsabilidad del área solicitante entregar los resultados de la Evaluación Técnica con su Vo.Bo. al área de Reclutamiento y Selección, como evidencia de que ésta fue satisfactoria. Así mismo será el único responsable de validar que los conocimientos técnicos de los y las candidatas, coincidan con los requeridos para la cobertura de la vacante.
- El área de Reclutamiento y Selección deberá realizar las evaluaciones psicométricas y a su vez cotejar los niveles de dominio requeridos en los descriptores de puesto, en el caso de proyectos masivos se podrán considerar otros requisitos para comprobar la experiencia y competencia requeridos por el descriptor de puesto.
- El reclutador determinará los exámenes y mecanismos necesarios para verificar la idoneidad del aspirante al puesto, poniendo especial énfasis en reducir el riesgo de incorporación de personas proclives a la comisión de actos delictivos y/o corruptos como:
 1. CIESMAN Prueba de inteligencia
 2. CACTER Prueba de comportamiento
 3. INCEVAL Índice de Confianza, Honestidad, Ética y Valores
 4. COLEIBOR Evaluación de competencias laborales por perfil de puesto
 5. CIBAIN Prueba de personalidad
 6. GENLÍDER Prueba de Habilidades Gerenciales, Directivas y de Liderazgo
 7. COMPETIAN Prueba de competencias laborales
 8. COEFIV Prueba de Coeficiente de Ventas y Habilidades Comerciales, entre otros.

En general, aquellas que en su validez científica tengan por objeto la medición de parámetros como: la honestidad, robo, servicio al cliente, apego a normas, soborno, relación con la autoridad, consumo de drogas, ética laboral, entre otras.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

f) Con investigaciones preempleo

- Para el proceso de integración de expedientes se debe contar con los siguientes documentos en su versión física y/o digital: Requisición de Personal, Psicometría por competencias, Evaluación Técnica (si aplica), Formato de Referencias Laborales (últimos dos empleos, en los casos que aplique; se puede sustituir por cartas de recomendación y/o constancias laborales). Adicional debe contar con los documentos de datos personales y aquellos que avalen la competencia para cubrir el puesto.
- El área de recursos humanos determinará los niveles de investigación y metodologías utilizadas para prevención de riesgos a las prácticas, valores, costumbres e integridad de la empresa como:
 1. Aplicación de estudio socioeconómico y laboral
 2. Investigación integral de antecedentes
 3. Historiales crediticios
 4. Exámenes Toxicológicos
 5. Entrevistas psicológicas, entre otros.
- Durante la entrevista no se debe realizar promesa alguna, compromiso con el o la candidata, con relación a su fecha de ingreso o contratación, salarios o beneficios. No sin antes coordinarlo con el área solicitante.
- El área de Reclutamiento y Selección, será responsable de entregar a los colaboradores el día de su contratación: Contrato de Confidencialidad, Reglamento y Código de Conducta Ética, Aviso de Privacidad, Política Antisoborno y/o Cartas responsivas y cualquier otro documento considerado relevante para el proceso de contratación los cuales están alineados a la Política de Seguridad de la Información "PI-GC-01" de Servicios Administrados BSS S.A de C.V.

g) Con la contratación y cumplimiento legal

- Servicios administrados BSS S.A de C.V no contratará a ninguna persona que no haya cumplido satisfactoriamente los procesos de reclutamiento, selección e investigación pre-empleo.
- Ninguna persona podrá ser contratada por debajo ni por encima de la categoría salarial correspondiente para la posición que ocupa.
- Ninguna persona podrá laborar sin haber firmado su contrato de trabajo.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

- Ninguna persona podrá laborar sin haber sido inscrito en el sistema de seguridad social mexicano (IMSS) para garantizar su protección de salud, económica y otras prestaciones sociales para los trabajadores y familiares.

Decálogo de compromisos de RRHH con la empresa y su capital humano

Recursos humanos juega un papel de suma importante en el cuidado de su capital humano por lo que deberá contribuir al desarrollo profesional de las personas que integran Servicios Administrados BSS S.A de C.V y su integridad empresarial a fin de potenciar su rentabilidad, cuidado de la marca, fomento de cultura positiva y de valores, productividad y resolución de conflictos.

Por lo anterior, recursos humanos se compromete a:

- Identificar necesidades de desarrollo profesional.
- Fomentar la cultura positiva y comportamientos deseados a través de comunicación, capacitación, mentoría y coaching.
- Implementar estrategias de Atracción y Retención de talento.
- Mejorar el desempeño a través de evaluaciones, retroalimentaciones y programas de incentivos.
- Cuidar de la dignidad de las personas y su información personal.
- Conciliar los conflictos internos de relaciones laborales, denuncias e irregularidades de forma efectiva, justa y protección de víctimas.
- Desarrollo de normatividad y procedimientos que promuevan la integridad en la empresa y conducta ética.
- Incrementar el liderazgo, autonomía y satisfacción laboral de sus integrantes.
- Promover el bienestar y la motivación.
- Planificar y desarrollar estrategias para alcanzar los objetivos de mantenimiento, crecimiento, expansión y competitividad del negocio.

Ninguna de las políticas que aquí se plasman deberá ser entendida como un acto tendiente a la discriminación por motivos de origen étnico o nacional, sexo, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, el estado civil o cualquier

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Responsabilidad y Propiedad

La presente política de Recursos Humanos fue elaborada por la Dirección de Recursos Humanos en conjunto con el área jurídica y los responsables de los sistemas de gestión interna.

Es propiedad de Servicios Administrados BSS S.A de C.V y principal responsable de su contenido y cumplimiento, se recomienda que este documento debe revisarse y realizar las adaptaciones y adiciones necesarias para realizar una mejor aplicación de las presentes directrices dadas su situación particular, la progresividad en materia de derechos humanos, así como las disposiciones normativas vigentes de forma anual.

Actualizaciones

El presente documento fue aprobado por Presidencia de Servicios Administrados BSS S.A de C.V, Dirección de Recursos Humanos y el Sistema de Gestión interno el día 10 de diciembre del año 2024 y entra en vigor a partir del año 2025.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

VII. Mecanismos de Transparencia y publicidad

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

PROCEDIMIENTO PARA DIFUSIÓN Y TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA INSTITUCIONAL

Objetivo

Establecer los mecanismos mediante los cuales la empresa comunica y publica de forma clara, veraz y oportuna la información relacionada con su Política de Integridad Empresarial, a fin de cumplir con lo dispuesto en el artículo 25, fracción VII de la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA) y fomentar una cultura de transparencia, rendición de cuentas y confianza con sus partes interesadas.

Alcance

· Aplica a la empresa SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V.

En relación con su Política de Integridad Empresarial, incluyendo:

- o Manual de organización y procedimientos
- o Código de conducta
- o Sistemas de control, vigilancia y auditoría
- o Sistema de denuncias
- o Sistema de capacitación y entrenamiento
- o Política de recursos humanos
- o Declaraciones de intereses y vínculos con autoridades

Responsables

Área de Recursos Humanos: Desarrolla y actualiza la información relacionada a la Política de Integridad Empresarial.

Área Jurídica: Verifica que la información no incluya temas confidenciales.

Alta Dirección: Autoriza la publicación de la información.

Mercadotecnia: Difunde la información y mantiene actualizados los medios de comunicación públicos e internos.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

Medios de comunicación:

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- Públicos: Canales utilizados para compartir información de manera abierta y accesible al público en general, incluyendo clientes, proveedores, autoridades, medios de prensa y la sociedad en general.
- Internos: Canales empleados para comunicar información dentro de una organización, dirigidos exclusivamente a colaboradores y personal interno.
- Página web oficial - <https://www.sabss.com.mx/> Sitio público que contiene información general de la empresa, con acceso libre para colaboradores, proveedores, clientes y ciudadanía.
- Intranet: Sitio web interno que contiene información relevante de la empresa con acceso restringido únicamente para los empleados de la empresa.
- Boletín electrónico: Documento digital que puede ser difundido por medio de correo electrónico o sitio web

Documentos Relacionados

PR-RS-54 PROCEDIMIENTO PARA DISEÑO DE MATERIALES PARA USO CORPORATIVO
PR-GC-10 PROCEDIMIENTO PARA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Política(s) General (es)

- Toda la información publicada conforme a este procedimiento deberá ser de fácil acceso, con lenguaje claro y disponible en formatos digitales accesibles desde el sitio web oficial o intranet de la empresa.
- La información difundida debe ser veraz, congruente con los documentos oficiales internos y validada previamente por el Área de Recursos Humanos, Área Jurídica y Alta Dirección.
- La información publicada será revisada y, en su caso, actualizada de forma anual o cuando ocurran cambios relevantes en los contenidos, estructuras, responsables o políticas internas.
- Ningún documento será publicado sin la autorización expresa de Alta Dirección
- Se garantiza que toda publicación respetará las disposiciones en materia de protección de datos personales.
- El cumplimiento de estas políticas es responsabilidad de todas las áreas de la empresa, en especial de Recursos Humanos, Jurídico y Mercadotecnia, bajo supervisión directa de la Alta Dirección.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

- La información pública deberá estar libre de cualquier contenido discriminatorio y no deberá excluir a ningún grupo. Toda comunicación será incluyente y respetuosa de los derechos humanos.
- Mercadotecnia deberá garantizar que la información esté disponible y actualizada en los sitios web públicos e internos oficiales.
- Este procedimiento busca fomentar una cultura organizacional basada en la apertura, la rendición de cuentas y el fortalecimiento de la confianza con todas las partes interesadas.
- Toda la información difundida deberá estar alineada con los elementos de la Política de Integridad establecidos en el artículo 25 de la LGRA.

Procedimiento y Responsabilidad

1. Recursos Humanos

- 1.1 Identifica los documentos que deben publicarse o actualizarse

2. Jurídico

- 1.2 Clasifica, filtra y verifica que no se incluya información confidencial o sensible

3. Recursos Humanos

- 3.1 Solicita la revisión y aprobación para publicar el contenido a Alta Dirección
- 3.2 Una vez aprobada la información es enviada al área de mercadotecnia para su difusión

4. Mercadotecnia

- 4.1 Selecciona los medios en los que se publicará la información
- 4.2 Solicita el desarrollo del diseño por medio del PR-RS-54 Procedimiento Para Diseño De Materiales Para Uso Corporativo
- 4.3 Publica la información en los medios seleccionados

5. Recursos Humanos y Mercadotecnia

- 5.1 Verifican la disponibilidad de la información pública en el sitio web oficial: <https://www.sabss.com.mx/> e intranet.g

6. Recursos Humanos

- 6.1 Solicita la difusión interna de la publicación o actualización por medio del PR-GC-10 PROCEDIMIENTO PARA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA
- 6.2 Monitorea la vigencia de la información anualmente, si los documentos publicados siguen vigentes o requieren actualización.
- 6.3 Actualizar con apoyo del área jurídica y republicar en caso necesario, modificando contenido obsoleto y a solicitando nuevamente aprobación para difusión.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Código: PI-GC-04

Versión: 00

Revisión: 01

Tipo de Información:

Pública

Fecha Efectiva: 09/07/2025

Apéndice

Publicación de Información en Sitio Web

Conforme a lo establecido en el presente procedimiento, se documenta en esta sección las evidencias de publicación y actualización de la información relativa a la Política de Integridad en los medios digitales oficiales.

Fecha de actualización / publicación	Sección actualizada / URL Pública	Captura de pantalla
9 julio 2025	Misión, Visión y Valores https://sabss.com.mx/nosotros/	
9 julio 2025	Declaración de intereses https://sabss.com.mx/nosotros/	
9 julio 2025	Código de Conducta Ética https://sabss.com.mx/nosotros/ https://sabss.com.mx/wp-content/uploads/2025/07/Servicios-Administrados-BSS-Codigo-de-Conducta-Etica.pdf	

POLÍTICA DE INTEGRIDAD EMPRESARIAL	Código: PI-GC-04	
	Versión: 00	Revisión: 01
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efectiva: 09/07/2025	

		
9 julio 2025	Sistema de Denuncias	