

<p>PR-08-001</p> 	<p>Autorizado para usarse en:</p> <p>Oficinas centrales</p>	<p>Fecha Revisión: 27 de Marzo de 2025</p> <p>Buzón de Comentarios y Sugerencias</p>
---	--	---

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el uso del Buzón de Comentarios en SICAWeb, permitiendo a los colaboradores de todas las áreas enviar sugerencias o comentarios para su revisión y seguimiento por parte del área de Capital Humano.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para oficinas centrales y bodegas con acceso a SICAWeb.

3. RESPONSABILIDADES

3.1. Área de Capital Humano

3.1.1. Es responsabilidad del área de capital Humano:

- 3.1.1.1. Revisar periódicamente los comentarios ingresados en el sistema.
- 3.1.1.2. Proporcionar respuesta a las sugerencias y comentarios.

3.1.2. Es responsabilidad del colaborador:

- 3.1.2.1. Ingresar sugerencias y comentarios de manera clara y respetuosa.

4. LEGAL Y REGLAMENTARIO (NORMATIVIDADES)

- 4.1. Aplica la NOM.35 la cual establece la importancia de contar con mecanismos de comunicación y participación de los colaboradores.

5. PROCEDIMIENTO:

5.1. Inicio

5.2. Ingresar Comentarios

- 5.2.1. Acceder a SICAWeb (<https://www.pronamexsacv.com.mx/>)
- 5.2.2. Ingresar con las credenciales.
- 5.2.3. Dirigirse al menú superior y seleccionar: Movimientos > NOM.35 > Sugerencias y Comentarios.
- 5.2.4. Escribir el comentario en el recuadro correspondiente.
- 5.2.5. Hacer clic en el ícono "Guardar".
- 5.2.6. El sistema asignará automáticamente la fecha de registro.
- 5.2.7. El comentario se enlistará en la tabla inferior.

5.3. Responder a un Comentario

- 5.3.1. Acceso de Generalista o Gerente de Capital Humano
 - 5.3.1.1. Ingresar a SICAWeb con credenciales autorizadas.
 - 5.3.1.2. Dirigirse al menú superior y seleccionar: Movimientos > NOM.35 > Sugerencias y Comentarios.
 - 5.3.1.3. Ubicar el comentario en la tabla y hacer clic en el ID correspondiente.
 - 5.3.1.4. Se habilitará un recuadro para ingresar la respuesta.

PR-08-001 	Autorizado para usarse en: Oficinas centrales	Fecha Revisión: 27 de Marzo de 2025 Buzón de Comentarios y Sugerencias
---	---	--

- 5.3.1.5. Escribir la respuesta correspondiente.
- 5.3.1.6. Hacer clic en el ícono “Guardar”.
- 5.3.1.7. El sistema asignará automáticamente la fecha de respuesta.
- 5.3.1.8. El usuario podrá visualizar la respuesta en la misma página en la columna correspondiente.

5.4. Fin

6. REGISTROS

- 6.1. Registro de comentarios enviados por colaboradores.
- 6.2. Registro de respuestas emitidas por Capital Humano.
- 6.3. Historial de comentarios y respuestas dentro del sistema.

7. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA Y SOPORTE

- 7.1. NOM.035- Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

8. DEFINICIONES

- 8.1. **Nom.035:** Norma mexicana que establece los requisitos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

9. FIRMAS

Realizó	Revisó	Autorizó
Roberto Mier Gerente de Sistemas y Procesos	Ana Noelle García Gerente de Administración	Adolfo del Mazo Director General