

POLÍTICA de INTEGRIDAD



www.estam.mx
contacto@estam.mx

Contenido

1. Introducción	3
1.1 Objetivo	4
1.2 Alcance	4
1.3 Definiciones	4
2. Elementos de la política de Integridad	7
2.1 Manual de Organización y procedimientos	7
2.2 Código de conducta	9
2.3 Sistema de Control, vigilancia y auditoría	14
2.4 Sistema de Denuncias	14
2.5 Sistemas y procesos de capacitación	16
2.6 Política de Recurso Humanos	16
2.7 Mecanismos de transparencia y publicidad	21
3. Referencias	22

1. INTRODUCCIÓN

Agencia de Energía ESTAM, somos una empresa mexicana altamente especializada en la gestión, diseño e implementación de proyectos de eficiencia energética y energía eléctrica renovable, creada hace más de 10 años con el fin de impulsar y fomentar el uso de energías limpias, asegurando el abastecimiento sostenible de energía en la industria en México, mediante la excelencia en productos y servicios económicamente viables, ambientalmente amigables y socialmente responsables.

En ESTAM creemos firmemente que la integridad es la base de todas nuestras acciones y relaciones. Actuar con honestidad, respeto y responsabilidad no solo fortalece nuestra reputación, sino que también construye confianza con nuestros clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad en general. Esta Política de Integridad establece los principios y lineamientos que guían nuestra conducta ética en el día a día, y reafirma nuestro compromiso con el cumplimiento de la ley, la transparencia y los valores que nos definen como organización.

1.1 OBJETIVO

Establecer los mecanismos de prevención, cumplimiento, supervisión, y rendición de cuentas que promuevan una cultura de integridad, legalidad y conducta ética en todas las operaciones de Agencia de Energía ESTAM, y en su relación de negocios con terceros: Clientes, proveedores, entidades y Servidores Públicos, actuando de manera responsable, honesta y transparente, y en concordancia con los Artículos 24 y 25 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA) y las mejores prácticas corporativas aplicables a las empresas.

Esta política tiene como propósitos específicos:

- **Prevenir y combatir actos de corrupción, soborno y conflictos de intereses**, en cumplimiento con las leyes nacionales e internacionales aplicables.
- **Fomentar el cumplimiento normativo** en todos los niveles de la organización.
- **Proteger la confidencialidad de la información**, impidiendo su uso indebido o no autorizado.
- **Promover el uso responsable de los recursos de la empresa**, garantizando su correcta administración y evitando abusos o desviaciones.
- **Reforzar la confianza** de los clientes, socios comerciales y la sociedad en general, al demostrar un compromiso real con la ética y la transparencia.

1.2 ALCANCE

Esta política se aplica a todos los integrantes de la empresa (incluye al personal temporal y becarios) y sirve como base para la toma de decisiones, el comportamiento organizacional y el desarrollo sostenible de nuestras actividades.

1.3 DEFINICIONES

ESTAM: Agencia de Energía ESTAM, SRL de CV y todas sus filiales.

Ley General de Responsabilidades Administrativas: Ley secundaria del Sistema Nacional Anticorrupción, la cual tiene como objetivo distribuir competencias entre los órdenes de gobierno para establecer responsabilidades administrativas de los Servidores Públicos, sus obligaciones, sanciones aplicables por los actos u omisiones en que estos incurran y las que correspondan a los particulares vinculados con faltas administrativas graves, así como los procedimientos para su aplicación

Faltas administrativas graves: son las relacionadas con actos de soborno, participación ilícita en procedimientos administrativos, tráfico de influencias, información falsa, colusión, uso indebido de recursos públicos y contratación indebida de Servidores Públicos, cuando son realizados por personas físicas que actúen en nombre o representación de una persona

moral y pretendan obtener, mediante tales conductas, beneficios para dicha persona moral o para sí mismos.

Comité de Integridad: es el área responsable de asegurar que las operaciones de la empresa se lleven a cabo con integridad, transparencia y responsabilidad, dando cumplimiento a la legislación vigente y regulaciones aplicables, así como a las políticas y procedimientos internos.

Soborno: acción mediante la cual una persona o a través de terceros ofrece, promete, entrega, solicita o acepta un beneficio indebido —como dinero, regalos, favores, servicios, privilegios o cualquier otro objeto de valor— con el propósito de influir en las decisiones, acciones u omisiones de otra persona en el ejercicio de sus funciones, con independencia de la aceptación o recepción del beneficio o resultado obtenido, ya sea en el ámbito público o privado.

Participación ilícita en procedimientos administrativos: ocurre cuando se realizan actos u omisiones para participar en los mismos, sean federales, locales o municipales. También se considerará 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, estatales o municipales, con la finalidad de que esta o éstas últimas obtengan total o parcialmente, los beneficios derivados de dichos procedimientos.

Información falsa: consiste en presentar o autorizar documentación o información falsa o alterada, o simular el cumplimiento de requisitos o reglas establecidos en los procedimientos administrativos, con el propósito de lograr una autorización, beneficio, una ventaja o de perjudicar intencionalmente a alguna persona.

Tráfico de influencias: ocurre cuando el particular usa influencia, poder económico o político, real o ficticio, sobre cualquier Servidor Público, con el propósito de obtener para sí o para un tercero un beneficio o ventaja

Colusión: consiste en que el particular ejecute con uno o más sujetos particulares, en materia de contrataciones públicas, acciones que impliquen o tengan por objeto o como efecto obtener un beneficio o ventaja indebido en las contrataciones públicas de carácter federal, local o municipal. También se considerará colusión cuando los particulares acuerden o celebren contratos, convenios, arreglos o combinaciones entre competidores, cuyo objeto o efecto sea a obtener un beneficio indebido u ocasionar un daño a la Hacienda Pública o al patrimonio de los entes públicos.

Uso indebido de recursos públicos: Incurrir en él, el particular que realice actos mediante los cuales sea propio, haga uso indebido o desvíe del objeto para el que estén previstos los recursos públicos, sean materiales, humanos o financieros, cuando por cualquier

circunstancia maneje, reciba, administre o tenga acceso a estos recursos. También se considera la omisión de rendir cuentas que comprueben el destino que se otorgó a dichos recursos.

Contratación indebida de exservidores Públicos: El particular que contrate a quien haya sido Servidor Público durante un año previo, que posea información privilegiada que directamente haya adquirido con motivo de su empleo, cargo o comisión como Servidor Público, y que directamente permita que el contratante se beneficie en el mercado o se coloque en situación ventajosa frente a sus competidores.

Contribuciones Políticas: Con aportaciones monetarias o no monetarias (por ejemplo, recursos, instalaciones u otros activos de la empresa) para apoyar a partidos políticos, Servidores Públicos o candidatos a puestos de elección popular.

Beneficios indebidos: Consisten de manera enunciativa mas no limitativa en: dinero, valores, bienes muebles o inmuebles, incluso mediante enajenación en precio notoriamente inferior al que se tenga en el mercado, donaciones, servicios, colaboradores y demás beneficios para sí o familiares directos o indirectos, de acuerdo a lo mencionado en el Código de Ética y Conducta.

Beneficios indebidos a Servidores Públicos: Consiste en la entrega de cualquier beneficio no comprendido en su remuneración como Servidor Público que podría consistir en dinero, valores, bienes muebles o inmuebles, incluso mediante enajenación en precio notoriamente inferior al que se tenga en el mercado, donaciones, servicios, empleos y demás beneficios indebidos para él o para familiares de acuerdo a lo indicado en el Código de Conducta.

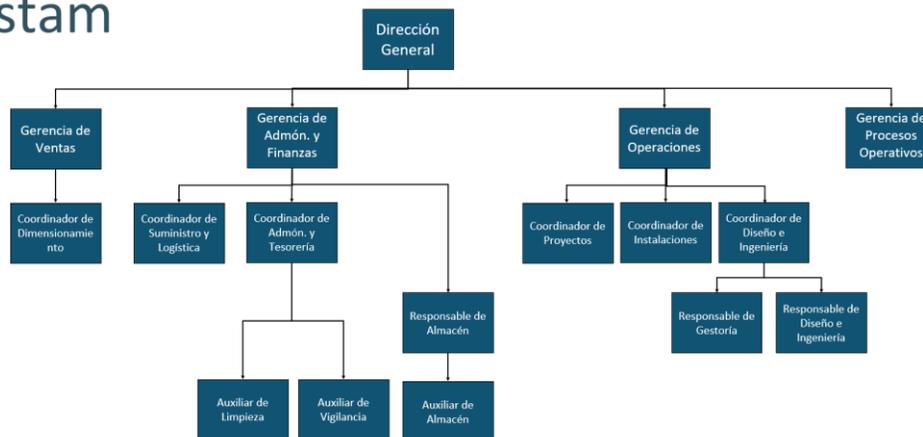
2. ELEMENTOS DE LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD

2.1 MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

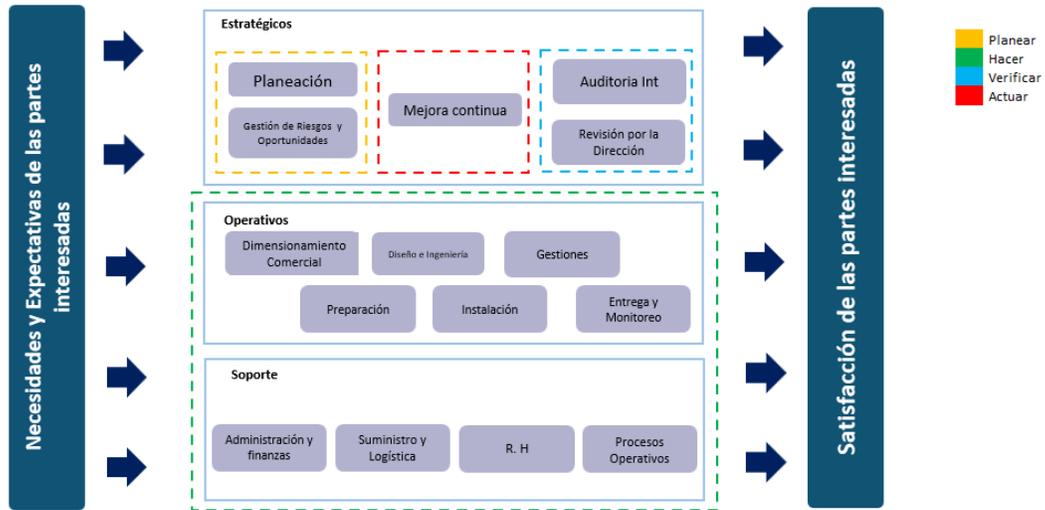
En ESTAM entendemos que los procesos permiten garantizar la disponibilidad de los recursos y la información necesaria para su ejecución y control. En ellos se establece la planificación del servicio, incluyendo la definición de objetivos de calidad, requisitos del servicio, procesos involucrados, documentación y recursos requeridos. Asimismo, se contemplan las actividades de verificación, validación, seguimiento, medición e inspección, junto con los criterios de aceptación del servicio y los registros que evidencian que tanto los procesos como el producto final cumplen con los requisitos definidos.

Organigrama General

Organigrama Estam



Esta estructura apoya o da forma a estos procesos:



FO-SIG-4.4

2.2 CÓDIGO DE CONDUCTA

Los valores centrales y de negocio que representan a ESTAM y sus colaboradores son:



- **Honestidad:** este valor se refiere a la integridad, rectitud, honradez, y decencia de una persona. Se basa en la coherencia y sinceridad del comportamiento de una persona.
- **Comunicación Efectiva:** capacidad de transmitir información con claridad para que el receptor la intérprete de la manera deseada. Este valor requiere de diversas habilidades, como asertividad y la empatía.
- **Compromiso:** un deber o una responsabilidad. Implica disposición para cumplir con esa obligación de manera constante y comprometida. Implica una actitud de dedicación, responsabilidad y lealtad hacia una causa, tarea, proyecto, relación o meta.
- **Resiliencia:** capacidad de una persona, grupo o sistema para adaptarse, superar y salir fortalecido ante situaciones adversas, estresantes o traumáticas. Implica la habilidad para enfrentar dificultades, recuperarse de ellas y seguir adelante, manteniendo un equilibrio emocional y mental
- **Trabajo en equipo:** vivir este valor requiere la colaboración de manera coordinada y armoniosa para lograr un objetivo común. Implica la integración de habilidades, conocimientos, ideas y esfuerzos de cada miembro del equipo, con el fin de alcanzar resultados más efectivos y eficientes que los que se podrían lograr individualmente.

Tomando como base estos 5 valores, todos los colaboradores de la empresa tienen la responsabilidad de cumplir y fomentar un entorno de respeto, legalidad e integridad en todas las actividades inherentes a su puesto.

En ESTAM tenemos el firme compromiso de cumplir con todas las leyes aplicables en materia de Derechos Humanos, por tal motivo, somos una empresa libre de violencia, incluyente y respetuosa, donde no se tolera y se prohíbe cualquier forma de maltrato, violencia y/o segregación hacia y entre el personal, en materia de:

- Apariencia física
- Cultura
- Discapacidad
- Idioma
- Sexo
- Género
- Edad
- Condición Social, económica o de salud
- Embarazo
- Estado Civil o conyugal
- Religión
- Opiniones
- Origen étnico o nacional
- Preferencias sexuales
- Situación migratoria

Por lo que se espera que, todo colaborador en desempeño de sus funciones, se conduzcan de la siguiente manera:

- Tratar a todos los compañeros, superiores, subordinados, clientes y proveedores con respeto, cortesía y profesionalismo.
- Utilizar de manera eficiente los recursos materiales, tecnológicos y financieros de la empresa, evitando su mal uso o desperdicio.
- Mantenerse en constante capacitación para mejorar su desempeño y aportar al crecimiento de la empresa.
- Conocer y aplicar las políticas, procedimientos y normas establecidas en el Código de Conducta y Política de Integridad.
- Actuar en todo momento de forma ética, positiva y profesional, resguardando la imagen y reputación de la empresa.
- Proteger la información confidencial a la que tenga acceso, evitando su divulgación no autorizada.

- Seguir las medidas sanitarias establecidas para la prevención de enfermedades contagiosas, como COVID-19 u otras.
- Utilizar un lenguaje adecuado y respetuoso durante la jornada laboral.
- Reportar cualquier conducta inapropiada, conflicto de interés o situación que contravenga la Política de Integridad.

Todo colaborador o representante de ESTAM deberá abstenerse de:

- Consumir alcohol o sustancias ilegales dentro de las instalaciones o durante el horario laboral.
- Fumar fuera de las áreas específicamente habilitadas para ello.
- Utilizar los equipos o bienes de la empresa para fines personales, ilegales o no éticos (por ejemplo: juegos de azar, contenidos ofensivos o pornografía).
- Realizar actividades personales que interfieran con las responsabilidades laborales durante la jornada de trabajo.
- Ofrecer bienes, dinero o beneficios a funcionarios públicos o privados a cambio de favores o tratos preferenciales.
- Hostigar, acosar o discriminar a cualquier persona, sin importar su jerarquía.
- Hacer uso indebido de información privilegiada para beneficio propio o de terceros.
- Falsificar información, documentos o registros de la empresa.

Responsabilidades del Personal directivo

- Conocer y cumplir plenamente con los lineamientos del Código de Integridad.
- Asegurarse de que el personal a su cargo comprenda y respete las políticas de la empresa.
- Fomentar un ambiente donde los colaboradores se sientan seguros de expresar dudas, preocupaciones o reportar irregularidades.
- No promover, sugerir ni tolerar comportamientos que contravengan el Código de Conducta.

Relaciones Interpersonales

Entre Colaboradores:

- Las relaciones entre compañeros deben basarse en el respeto mutuo, colaboración y compañerismo.

Con Clientes, Proveedores y Servidores Públicos:

- Todas las operaciones comerciales deben regirse por la honestidad, la transparencia y el respeto.
- Se prohíbe toda práctica desleal, engañosa o que genere confusión sobre los productos o servicios ofrecidos por la empresa.
- Evitar tener relaciones con empresas y entidades que son conocidas o se tiene un indicio, de que realicen y acepten sobornos y/o realicen actos de corrupción.

Por tanto, los colaboradores no podrán sufrir de ningún perjuicio, sanción, represalia o consecuencia, por negarse a pagar y/o a recibir algún soborno, aun cuando esto implique la pérdida de una negociación o trato.

Manejo de Información

- La información confidencial debe ser protegida conforme al convenio de confidencialidad firmado por cada colaborador.
- Queda prohibida la falsificación, alteración o mal uso de cualquier tipo de documento.
- El tratamiento de datos personales debe hacerse únicamente con fines legítimos, conforme al aviso de privacidad y la legislación vigente.

Uso de Recursos Materiales y Financieros

- Todos los colaboradores deberán cuidar y utilizar responsablemente los bienes de la empresa a manera de evitar pérdidas, daños, uso indebido o negligente de dichos recursos.

Conflictos de Interés

- Ante la posibilidad de un conflicto de interés, el colaborador deberá notificarlo inmediatamente a su superior jerárquico.
- El ocultamiento de este tipo de situaciones puede conllevar sanciones disciplinarias.

Empleos Externos y actividades fuera del trabajo

- Está prohibido recibir remuneración o mantener relaciones laborales con clientes, proveedores o competidores de la empresa sin autorización expresa y por escrito del superior inmediato.

Obsequios, atenciones y cortesías

- Ningún colaborador podrá ofrecer o aceptar regalos, atenciones o beneficios que puedan ser interpretados como un intento de influencia indebida o corrupción.
- En ningún caso se podrán ofrecer o recibir: Préstamos, Ventajas monetarias y /o donativos que comprometan la integridad o imparcialidad del colaborador

Sobornos

- Está estrictamente prohibido ofrecer, prometer o aceptar favores personales, financieros o de cualquier índole para obtener beneficios comerciales.
- Cualquier acción que pueda generar la sospecha de soborno será considerada una falta grave.

Medio Ambiente y Compromiso Social

- Todos los colaboradores de la organización deben actuar con responsabilidad ambiental, promoviendo prácticas sostenibles y minimizando el impacto ecológico de sus actividades.
- Se alienta la participación en iniciativas que contribuyan al bienestar de la comunidad.

Consulta del Código de Conducta y Política de Integridad

Todos los colaboradores pueden consultar el Código de Conducta y Política de Integridad, así como la Misión, Visión y Valores institucionales de ESTAM a través del portal oficial de intranet

<https://estamenergia.sharepoint.com>.

2.3 SISTEMAS DE CONTROL, VIGILANCIA Y AUDITORIA

En la empresa los responsables del Control, Vigilancia y Auditoría del cumplimiento de la Política de Integridad está conformado por el Comité de Control Interno, conformado por:

Control: Dirección General, Gerencia de Administración y Finanzas.

Vigilancia y Auditoría: Gerente de Procesos Operativos

Procedimientos de control, de vigilancia y de auditoría que se llevan a cabo en la empresa a manera de prevenir y contrarrestar posibles incumplimientos a la Política de Integridad.

Control.

De manera anual se revisarán y actualizará el procedimiento y formato de Identificación y Evaluación de Riesgos de la Política de Integridad, así como sus controles operacionales.

Vigilancia

En caso de incumplimiento de la política de integridad se dará lugar a la aplicación de medidas disciplinarias definidas en proceso de PRO-RH-11 Proceso de Atención a denuncias, las cuales son resueltas en consenso por el comité de control interno.

Auditoria

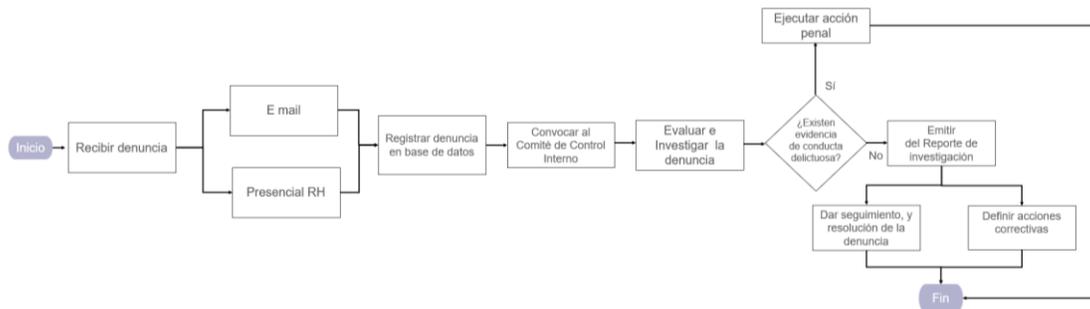
La auditoría al cumplimiento de controles operacionales diseñados se integrará como parte de las auditorías al Sistema de Gestión Integral de la compañía, mismas que se ejecutarán de acuerdo al Programa Anual de Auditorías PRO-SIG-9.2.

2.4 SISTEMAS DE DENUNCIAS

Mecanismos de denuncia

Los sistemas implementados en la empresa para denuncias en caso de que algún miembro de la misma actúe de forma contraria a las normas internas, a cualquier violación a la política de integridad a nuestros valores empresariales o cualquier conducta ilícita que ponga en peligro a los miembros de la empresa se pueden hacer al e mail corporativo: denuncias@estam.mx.

Proceso de atención a denuncias



Toda denuncia debe de ser imparcial y objetiva, tratando de proporcionar la mayor cantidad de información y evidencia objetiva sobre la situación a reportar. Asimismo, se debe de seguir y agotar la mayor cantidad de instancias posibles.

Es importante mencionar que los medios de denuncia no deben ser utilizados con el propósito de perjudicar intencional mente o de mala fe, a una persona, ya que, el uso malintencionado de los medios de denuncia podrá ser objeto a sanciones.

ESTAM reafirma el compromiso para cooperar con las autoridades pertinentes, que tengan a su cargo la investigación de sobornos y actos de corrupción, así como la conducción de acciones penales, en caso de ser requeridos por la autoridad.

En caso de incumplimiento a las normas internas y la política de integridad, se definieron sanciones las cuales son clasificadas en los siguientes niveles:

Nivel	Sanción
1	Acta administrativa: se genera cuando existen faltas de respeto, hostigamiento, acoso sexual y discriminación entre los colaboradores de la empresa sin importar el nivel jerárquico o área de responsabilidad que ocupe. Siempre que sea la primera acta administrativa. Mal uso de los medios de denuncias.
2	Penalización económica: se genera cuando un bien material de la empresa es dañado, mal colaborador o es pérdida total por extravío y que sea imputable al colaborador a cargo.
3	Suspensión temporal: se genera cuando existen faltas al reglamento interior de trabajo, llegadas tarde o faltas injustificadas repetidas, negligencia leve o primera falta operativa, incumplimiento en normas de seguridad e higiene, negarse a realizar tareas asignadas sin causa valida.
4	Suspensión definitiva: se genera cuando se violan todas las anteriores y cuando se acumulan más de 3 actas administrativas sin importar el nivel jerárquico o área de responsabilidad que ocupe. Cuando la información de la empresa es utilizada para beneficio propio, cuando el colaborador toma ventaja personal de las oportunidades comerciales de la empresa.
5	Denuncia ante las autoridades competentes: se genera cuando exista robo o hurto, fraude o falsificación de documentos, abuso de confianza, daños intensionales a bienes de la empresa o de terceros, acoso sexual o violencia física, uso o distribución de drogas en el lugar de trabajo, amenazas, extorsión o intento de chantaje, acceso no autorizado a sistemas o información confidencial.

2.5 SISTEMAS Y PROCESOS DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

Nuevo ingreso. Recursos Humanos responsable del proceso On Bording de colaboradores de nuevo ingreso, se asegura de capacitarlos en el conocimiento de la Política de Integridad de la compañía, donde puede consultar estas y otras políticas y lineamientos de la compañía.

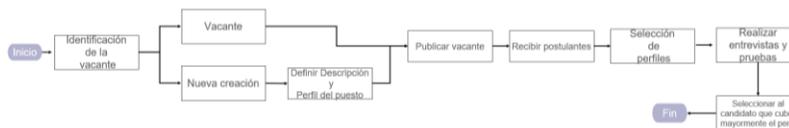
Colaboradores: como parte del Programa de Capacitación Anual PRO-RH-7.2 de la compañía, Recurso Humanos es responsable de incluir de manera semestral capacitaciones que refuercen los contenidos de la política de Integridad, así como la evaluación a dichos cursos.

Adicionalmente Recursos Humanos es responsable de brindar capacitaciones específicas las áreas de acuerdo a la naturaleza de sus actividades.

2.6 POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

ESTAM lleva a cabo su proceso de reclutamiento de manera que antes de publicar cualquier vacante se tienen claramente definidas los criterios de selección que el perfil a reclutar debe cumplir. Las descripciones y perfiles de puestos contenidos en el Manual de Descripción de puestos MA-RH-01 son los que definen el perfil a reclutar y el proceso que se lleva a cabo es el siguiente:

Proceso de Reclutamiento y Selección



Durante el proceso de contratación de personal para laborar en ESTAM, se tienen implementados diferentes controles, los cuales ayudan a identificar y mitigar el riesgo de contratar a personas que puedan representar un riesgo para la compañía, sin que esto represente y/o permita la discriminación.

Dentro de los exámenes que son realizados a los candidatos, se obtienen resultados de diferentes categorías, como son "Integridad" y "Ética Laboral", en donde se debe de obtener un resultado satisfactorio, de acuerdo a la interpretación metodológica de cada examen, para poder continuar con el proceso de contratación.

Matriz de Competencias & Habilidades						
				Gerente	Coordinador	Analista
Hard skills	Conocimientos	<i>Gestión Financiera, Contabilidad y Administración General</i>	Conocimientos en el sector financiero y/o bancario, Normas contables mexicanas, Legislación fiscal y laboral vigente, Planeación financiera y presupuestal	4	4	2
		<i>Uso de tecnología (software)</i>	Aplicar la tecnología en el departamento, ser proactivo y empujar para que se utilice	4	4	3
		<i>ERP</i>	Conocimiento sobre gestión y manejo de ERP	4	4	3
Soft skills	Habilidades	Liderazgo y gestión de equipos	Desarrolla talento y lidera estratégicamente.	4	2	0
		Pensamiento analítico	Toma de decisiones basadas en análisis complejos.	4	4	2
		Solución de problemas y toma de decisiones	Mejora procesos y previene la recurrencia de problemas / Decide con seguridad, evaluando riesgos. Toma decisiones estratégicas en beneficio de la organización	4	4	3
		Comunicación efectiva	Facilita la comunicación entre equipos o áreas; influye positivamente y persuade con alto impacto.	4	4	3
		Planificación y Organización	Optimiza el tiempo y mejora la productividad del equipo	4	4	3
		Responsabilidad	Se anticipa, excede expectativas y promueve el cumplimiento en otros.	4	4	3
		Orientación a resultados	Participa activamente en la definición de objetivos y los hace propios. Motiva a los demás a lograr los objetivos. Mejora los resultados estratégicos.	4	3	3
	Actitudes	Visión de negocios	Influye y transforma estrategias de negocio. Identifica oportunidades y amenazas en el entorno. Promueve iniciativas que generen rentabilidad y eficiencia.	4	3	3
		Pensamiento estratégico	Toma de decisiones basadas en análisis complejos. Contribuye activamente al desarrollo de la estrategia.	4	4	4
		Enfoque orientado a la satisfacción del cliente	Escucha activamente las necesidades del cliente. Busca soluciones que aporten valor. Da seguimiento a la satisfacción del cliente y propone mejoras.	4	3	3
		Enfoque orientado a procesos y mejora continua	Documenta y sigue procesos establecidos. Identifica ineficiencias y propone mejoras. Participa o lidera iniciativas de mejora continua. Usa datos para evaluar cambios.	4	3	3
	Valores	<i>Compromiso</i>	Personas altamente comprometidas con el trabajo, ya que estas no suelen requerir de mucha supervisión para dar lo mejor y cumplir con sus tareas de forma confiable.	4	4	3
		<i>Responsabilidad</i>	Disposición para implicarse en el trabajo, valorándolo como expresión de la competencia personal.	4	4	4
		<i>Trabajo en equipo</i>	Saber trabajar en equipo, de forma abierta, transparente y constructiva. Colaborar y cooperar en la realización de las tareas dentro de un equipo, entendiendo que se trabaja para un objetivo común.	4	4	4
		<i>Resiliencia</i>	Adaptarse, superar y salir fortalecido ante situaciones adversas, estresantes o traumáticas. Implica la habilidad para enfrentar dificultades, recuperarse de él.	4	4	3
		<i>Honestidad</i>	Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales.	4	4	3
		<i>Comunicación efectiva</i>	Saber expresar y presentar los propios pensamientos e ideas de manera clara. Saber escuchar y entender las de los otros	4	4	4

Evaluación de desempeño

El proceso de evaluación de desempeño se realiza trimestralmente. A inicios de año se establecen objetivos y tareas a realizar durante todo el año.

Al término del primer trimestre se lleva a cabo una reunión con el superior inmediato para revisar avances en la consecución de los objetivos; misma situación al finalizar cada trimestre y al finalizar el año para determinar si los objetivos fueron alcanzados o no.

Durante las sesiones de revisión y retroalimentación, el superior inmediato deberá ayudar al evaluado a identificar áreas de oportunidad y ayudar a eliminar obstáculos que pudieran existir para el desarrollo de sus tareas.

Las herramientas a utilizar en estas sesiones se detallan en los siguientes párrafos.

La “Matriz de Habilidades & Competencias” tiene por objetivo identificar las áreas de oportunidad de cada elemento del equipo de trabajo.

A continuación, se muestra un ejemplo de Matriz de Competencias y Habilidades, cada uno de los puestos de trabajo tiene su propia matriz, tomando como base su perfil y tareas específicas del Plan Operacional del año en curso.

Análisis Gap

Al establecer los estándares esperados para las habilidades, actitudes y valores para cada una de las posiciones del equipo de trabajo, se evalúa a cada integrante de acuerdo con su desempeño para así identificar brechas existentes o GAPs que deriven en necesidades de capacitación (DNC).

Performance & GAP analysis	Gerente		Coordinador		Analista	
	Score	Gap	Score	Gap	Score	Gap
Gestión Financiera, Contabilidad y Administración General		4		4		2
Uso de tecnología (software)		4		4		3
ERP		4		4		3
Liderazgo y gestión de equipos		4		2		0
Pensamiento analítico		4		4		2
Solución de problemas y toma de decisiones		4		4		3
Comunicación efectiva		4		4		3
Planificación y Organización		4		4		3
Responsabilidad		4		4		3
Orientación a resultados		4		3		3

Visión de negocios		4		3		3
Pensamiento estratégico		4		4		4
Enfoque orientado a la satisfacción del cliente		4		3		3
Enfoque orientado a procesos y mejora continua		4		3		3
Compromiso		4		4		3
Responsabilidad		4		4		4
Trabajo en equipo		4		4		4
Resiliencia		4		4		3
Honestidad		4		4		3
Comunicación efectiva		4		4		4

Reportes (OKR, PPP), Success Flow, Planning & Status Reporting

De acuerdo con el perfil y descripción de puestos, se realiza una evaluación de desempeño tomando en cuenta la herramienta "Success Flow" que evalúa el cumplimiento de metas trimestrales por cada uno de los puestos.

El esquema de "Flujo de éxito" incluye la definición de metas trimestrales para cada miembro del equipo. Con este modelo se permean las tareas que apoyarán la consecución de dichas metas a través de la planeación semanal, que a su vez derivan en tareas diarias y reportes de avance y progreso; de forma paralela se brindará retroalimentación según sea necesario.

Esta herramienta servirá para marcar los objetivos concretos a toda la fuerza comercial a su cargo y establecer prioridades. Clarificar dichos objetivos apoya la motivación y dinamismo para conseguir los objetivos marcados.

SUCCESS FLOW					
		Trimestre			Reporte
Metas	Gerente	Q1			
		Q2			
		Q3			
		Q4			
	Coordinador	Q1			
		Q2			
		Q3			
		Q4			
	Analista	Q1			
		Q2			
		Q3			
		Q4			

La herramienta "Planning & Status Reporting" Ayuda a monitorear el progreso o avance de las actividades planeadas semana con semana que derivan de las estrategias para el logro de objetivos.

		Planning & Status Reporting			
		Planeación semanal		Día	Feedback
		Semana:	Reporte de avance / progreso		Según sea necesario
Progress Flow	Gerente		Lunes		
			Martes		
			Miércoles		
			Jueves		
			Viernes		
			Sábado		
			Domingo		
	Coordinador		Lunes		
			Martes		
			Miércoles		
			Jueves		
			Viernes		
			Sábado		
			Domingo		
	Analista		Lunes		
			Martes		
			Miércoles		
			Jueves		
			Viernes		
			Sábado		
			Domingo		

DNC & Capacitación

Derivado de la evaluación de desempeño, el Gap Analysis y la DNC, año con año se define el Plan Anual de Capacitación para la plantilla de trabajo de AGENCIA DE ENERGÍA ESTAM.

Además de las áreas de oportunidad identificadas en las habilidades técnicas y suaves identificadas, también se consideran las capacitaciones aplicables expuestas en el perfil de puestos y los objetivos a alcanzar para cada puesto.

Plan de desarrollo & sucesión (backups)

El plan de sucesión es el proceso mediante el cual la empresa identifica que cuando un colaborador clave se retira o sale de la compañía debe ser sustituido por otro que pueda llevar a cabo las funciones del puesto con el mismo o mejor desempeño. Este proceso debe de diseñarse de tal manera que se facilite la transición de los cargos y las responsabilidades a la vez que se desarrolla el talento humano de manera estratégica.

El plantear un proceso estructurado que defina el camino a seguir, garantiza en gran medida el cumplimiento de los objetivos de cualquier negocio.

Para cada integrante del equipo de trabajo de AGENCIA DE ENERGÍA ESTAM, existe un Plan de Desarrollo y Sucesión que es integrado por el área administrativa en conjunto con el superior inmediato y, al final, validado con el director general de la compañía.

2.7 MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD

En apego a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información para dar a conocer los servicios que presta, así como los números y páginas de contacto por tal motivo la información es difundida y se puede encontrar en:

- Página de la empresa: <https://www.estam.mx/>

Los cuales están administrados por la empresa bajo procesos de transparencia de la información.

3. REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de Transparencia y Acceso a la información.
- Modelo de Política de Integridad empresarial de la Secretaría de la Función Pública (SFP).