

# Manual de Usuario para el Portal del Buzón de Transparencia Responsables & Delegados

## Indice

1.	Glosario .....	2
2.	Iniciar Sesión .....	3
2.1.	Notificación de denuncia asignada .....	3
2.2.	Directamente a través de la liga del portal .....	4
3.	Pantalla Principal .....	5
3.1.	Menú .....	5
3.2.	Pantalla Principal .....	7
4.	Reporte de la denuncia .....	9
4.1.	Datos Denuncia .....	9
4.2.	Reasignación .....	11
5.	Investigación .....	12
5.1.	Delegado .....	12
5.2.	Análisis .....	12
5.3.	Involucrados .....	14
5.4.	Entrevistados .....	17
5.5.	Conclusión General .....	17
5.6.	Comentarios .....	18
6.	Flujo de Aprobación Investigación .....	19
6.1.	Responsable .....	19
6.2.	Delegado .....	20
7.	Recuperar Contraseña .....	21
8.	Dudas y Preguntas .....	23

## 1. Glosario

- **Responsable** – Encargado en la empresa de realizar la investigación del caso. Es asignado por el equipo de Auditoría dependiendo del área al que se asigne la denuncia.
- **Delegado** – Colaborador del mismo equipo del Responsable al que se le delega la denuncia para que ejecute la investigación.
- **Revisor** – Responsable de revisar el análisis de la investigación para después enviarla al área de Auditoría.
- **Enterado** – Tienen acceso al portal para visualizar la denuncia y la investigación, no requiere ejecutar alguna acción.

## 2. Iniciar Sesión

Para ingresar al Portal de Responsables del Buzón de Transparencia puedes ingresar a través de los siguientes medios:

- Notificación de denuncia asignada
- Directamente a través de la liga del portal

### 2.1. Notificación de denuncia asignada

La notificación de denuncia asignada que recibe por correo electrónico el responsable, revisor y los enterados de la denuncia.

Dentro de la notificación está el botón de “**Ver denuncia**” este te llevará directo al inicio del Portal de Responsables donde podrás acceder con tu usuario y contraseña.



Se ha asignado una denuncia con el Folio #11325 en el sistema de Buzón de Transparencia, para su evaluación y seguimiento correspondiente.  
24/04/2020

Detalle de la Denuncia	
Grupo \ Empresa	NEMAK \ Nemark México
Sitio	Planta García 1 y 2
Tema \ Subtema	Ambiente Laboral\Clima laboral
Título	prueba carga docs NR
Resumen	prueba carga docs NR

Ver denuncia



The image shows a login interface for 'Buzón de Transparencia alfa'. At the top left is a yellow envelope icon, followed by the text 'Buzón de Transparencia' and the 'alfa' logo. Below this are three input fields: a user field labeled 'Usuario/User' with a person icon, a password field labeled 'Contraseña/Password' with a lock icon, and a language dropdown menu with 'Español' selected and a small 'Alfa' logo. A grey 'Acceder' button is positioned below the language field. At the bottom left, there is a blue link that says 'Recuperar Contraseña'.

## 2.2. Directamente a través de la liga del portal

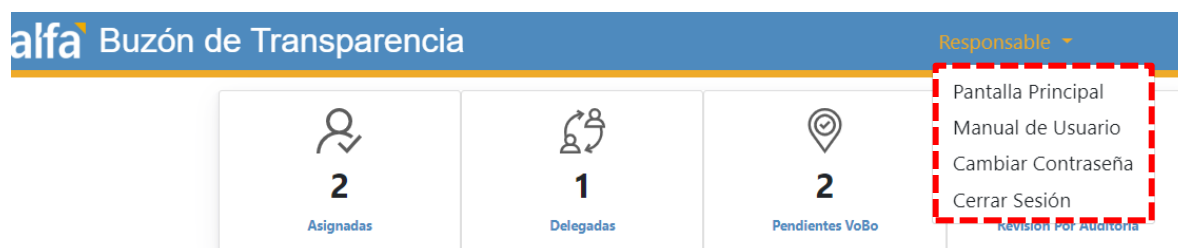
- liga: <http://alfaissue.corp.alfa.com.mx/responsables/>
- En donde podrás acceder con tu usuario y contraseña

*Nota: al compartirte esta información te brindaremos una contraseña temporal para que puedas ingresar al portal y te solicitará que cambies la contraseña.*

## 3. Pantalla Principal

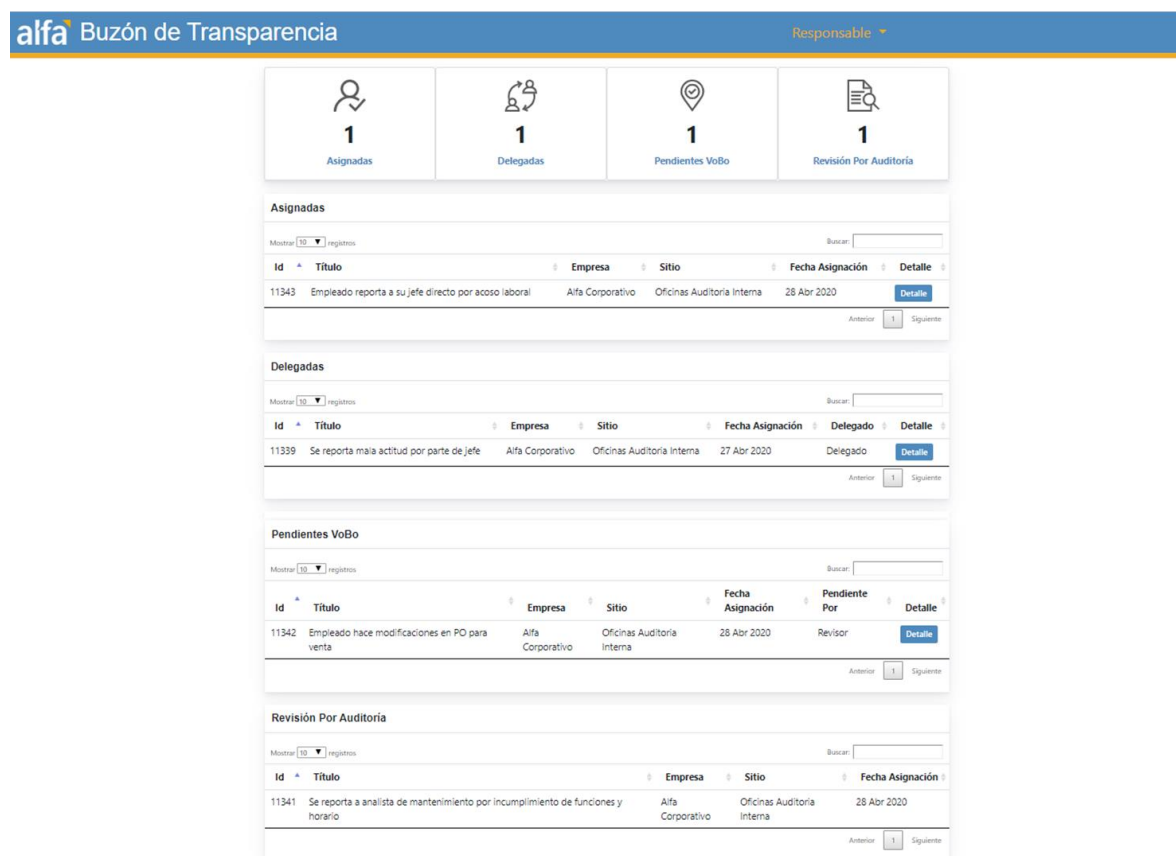
### 3.1. Menú

Al dar clic en tu nombre de usuario se despliega un menú



En el cual encontrarás:

- **Pantalla principal** – te llevará a la pantalla de inicio



- **Manual de usuario** – en este apartado encontrarás este mismo manual de usuario para tu comodidad.

- **Cambiar contraseña** – te llevará a la página para actualizar una nueva contraseña

La nueva contraseña debe cumplir con las siguientes reglas:

- Longitud de al menos 8 caracteres
- Contener al menos:
  - Un caracter especial
  - Un número
  - Una letra mayúscula
  - Una letra minúscula



Formulario de cambio de contraseña. El formulario está en un recuadro gris con los logos de 'Buzón de Transparencia' (un icono de correo amarillo) y 'alfa' (en azul). Contiene tres campos de texto blancos con bordes grises, etiquetados como 'Contraseña anterior', 'Nueva contraseña' y 'Confirmar nueva contraseña'. En la parte inferior hay dos botones: 'Regresar' (gris) y 'Cambiar' (blanco).

- **Cerrar sesión** – salir del portal

## 3.2. Pantalla Principal

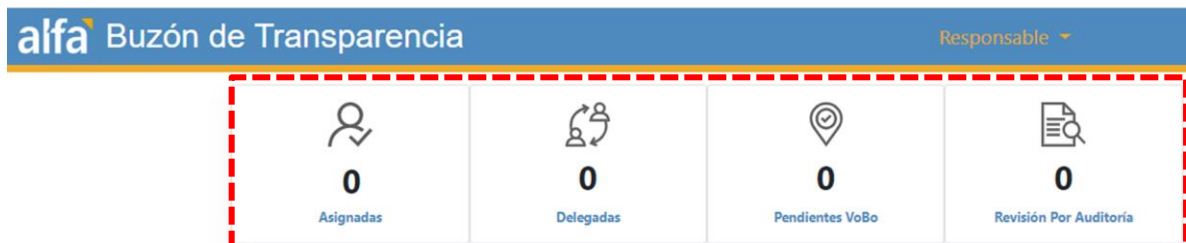
- Explicación

La pantalla principal del Responsable o Delegado:

Se muestra un tablero con 4 indicadores mostrando los estatus de la denuncia hasta que se termina y se envía a Revisión por Auditoría.

- **Asignadas** – son las denuncias que el Responsable tiene pendientes para realizar su investigación.
- **Delegadas** – son las denuncias que el Responsable le asigna a su equipo de Delegados para realizar la investigación. Una vez terminada la investigación se envía a revisión por el Responsable (Pendientes VoBo).
  - Notas:
    - *No todos los usuarios Responsables tienen un equipo de apoyo que son los delegados.*
    - *Si quieres dar de alta un usuario como delegado, favor de enviar la solicitud al correo electrónico de [seguimientobuzon@alfa.com.mx](mailto:seguimientobuzon@alfa.com.mx).*
- **Pendiente VoBo** – son las denuncias en la cuales ya se terminó su investigación por parte del Delegado y necesitan la aprobación del Responsable para enviarlas a Revisión por Auditoría.
- **Revisión Por Auditoría** – son las denuncias que ya tienen su investigación completa y se envían a Auditoría para su aprobación.

*Nota: Al dar clic en alguno de los 4 bloques la pantalla se posicionará en la sección correspondiente.*



*Nota:*

- *Usuarios Delegados – en caso de que el Responsable les asigne una denuncia, en su Pantalla Principal verán dichas denuncias en el indicador de “Asignadas”.*

**alfa** Buzón de Transparencia

Delegado

**1**
  
 Asignadas

**0**
  
 Delegadas

**1**
  
 Pendientes VoBo

**0**
  
 Revisión Por Auditoría

- Detalle**

Al dar clic en “Detalle” se abrirá la pantalla de Reporte de la denuncia.

**alfa** Buzón de Transparencia

Responsable

**2**
  
 Asignadas

**1**
  
 Delegadas

**1**
  
 Pendientes VoBo

**1**
  
 Revisión Por Auditoría

**Asignadas**

Mostrar 10 registros

Id	Título	Empresa	Sitio	Fecha Asignación	Detalle
11343	Empleado reporta a su jefe directo por acoso laboral	Alfa Corporativo	Oficinas Auditoria Interna	28 Abr 2020	<a href="#">Detalle</a>
11345	Se reporta a supervisor por mala actitud y comentarios ofensivos a empleados	Alfa Corporativo	Oficinas Auditoria Interna	28 Abr 2020	<a href="#">Detalle</a>

Anterior
 1
 Siguiente



## 4. Reporte de la denuncia

### 4.1. Datos Denuncia

**alfa** Buzón de Transparencia

Responsable ▾

Reporte de la Denuncia ▾

Folio

11345

Titulo

Se reporta a supervisor por mala actitud y comentarios ofensivos a empleados

Grupo

Servicios

Empresa

Alfa Corporativo

Sitio

Oficinas Auditoria Interna

Departamento

Operaciones

Tema

Ambiente Laboral

Sub Tema

Clima laboral

Involucrados (1) ▾

Nombre	Tipo	Puesto
Juan Antonio Ramirez Figueroa	EMPLEADO	Supervisor

Resumen

Empleado reporta a su supervisor por mala actitud y malas palabras

Denuncia

Se reporta a supervisor por mala actitud y comentarios ofensivos a empleados

Arrastra para agrandar

Casos Asociados (1) ▾

Id	Titulo
11346	Se reporta a supervisor por mala actitud

Documentos (1) ▾

Documento
Evidencia 1

- Involucrados

Personas involucradas en la denuncia.

Involucrados (1) ▾		
Nombre	Tipo	Puesto
Juan Antonio Ramirez Figueroa	EMPLEADO	Supervisor

- Casos Asociados

En aquellos casos que una denuncia tenga más de un reporte del mismo tema, se asocia al primer folio asignado. Por lo que en este apartado, al dar clic al Id Asociado, se abrirá una nueva ventana mostrando el Reporte de la denuncia asociada.

Casos Asociados (1)

Id	Título
11346	Se reporta a supervisor por mala actitud

Reporte de la Denuncia

Folio

11346

Título

Se reporta a supervisor por mala actitud

Grupo

Servicios

Empresa

Alfa Corporativo

Sitio

Oficinas Auditoria Interna

Departamento

Operaciones

Tema

Ambiente Laboral

Sub Tema

Clima laboral

Involucrados (1)

Resumen

Se reporta a supervisor por mala actitud

Denuncia

Se reporta a supervisor por mala actitud

Arrastra para agrandar

Regresar

- Documentos

Se encuentran los documentos recibidos en la denuncia.

Documentos (1)

Documento
Evidencia 1

## 4.2. Reasignación

En dado caso que consideres que la denuncia asignada no te corresponde o tienes conocimiento que otra área ya está revisando ese caso, puedes solicitar la reasignación de la denuncia. Este botón aparecerá la primera vez que entres a ver el detalle de la denuncia, después de esto el botón desaparecerá.

The screenshot shows the 'Buzón de Transparencia' interface. At the top, there's a blue header with the 'alfa' logo and the text 'Buzón de Transparencia'. To the right of the header is a 'Responsable' dropdown menu. Below the header, there's a form with several sections: 'Grupo' (Servicios), 'Empresa' (Alfa Corporativo), 'Sitio' (Oficinas Auditoría Interna), and 'Departamento' (Operaciones). Below these are 'Tema' (Ambiente Laboral) and 'Sub Tema' (Clima laboral). There are also dropdowns for 'Involucrados (1)', 'Casos Asociados (0)', and 'Documentos (1)'. The 'Resumen' section contains the text 'Empleado reporta a su supervisor por mala actitud y malas palabras'. The 'Denuncia' section contains the text 'Se reporta a supervisor por mala actitud y comentarios ofensivos a empleados'. At the bottom right, there is a red button labeled 'Reasignar' which is highlighted with a red dashed box.

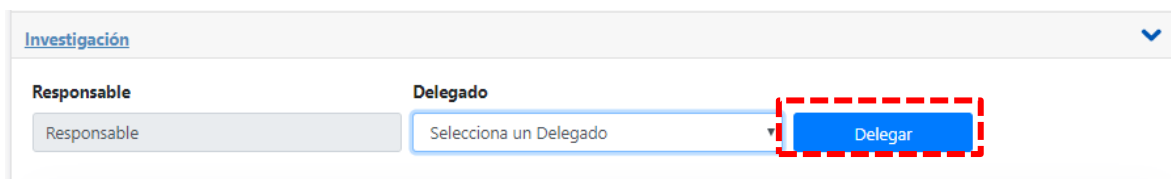
Al dar clic en “Reasignar”, te pedirá que ingreses el motivo de la reasignación, al terminar dar clic en “Confirmar”.

The screenshot shows a dialog box titled 'Reasignar Investigación' with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar, there's a text prompt: 'Por favor ingresa el motivo de la solicitud de reasignación'. Below this prompt is a large text input area. At the bottom of the dialog, there are two buttons: a blue 'Cancelar' button and a red 'Confirmar' button. The 'Confirmar' button is highlighted with a red dashed box.

## 5. Investigación

### 5.1. Delegado

En caso de contar con un equipo de Delegados, en este espacio podrás seleccionar al delegado que asignes a esta investigación, después dar clic en “Delegar” para aplicar el cambio.

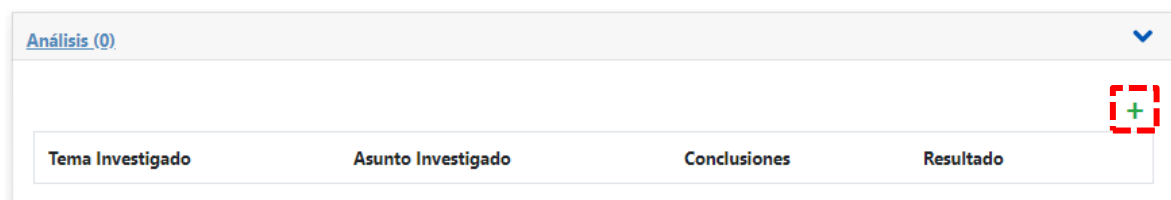


The screenshot shows a form titled 'Investigación' with a dropdown arrow on the right. Below the title, there are two sections: 'Responsable' and 'Delegado'. The 'Responsable' section has a text input field with the placeholder 'Responsable'. The 'Delegado' section has a dropdown menu with the placeholder 'Selecciona un Delegado' and a blue button labeled 'Delegar'. The 'Delegar' button is highlighted with a red dashed border.

### 5.2. Análisis

En esta sección podrás documentar toda la investigación que se requiera para la denuncia y separar por tema(s) de investigación. Al dar clic en “+” se abrirá una ventana para llenar los datos de la investigación.

*Nota: Se pueden agregar los temas que consideres necesarios para la investigación, puede ser más de uno. Cada tema incluido debe contener su propia información. Los campos obligatorios están indicados con un “\*”.*



The screenshot shows a form titled 'Análisis (0)' with a dropdown arrow on the right. Below the title, there is a table with four columns: 'Tema Investigado', 'Asunto Investigado', 'Conclusiones', and 'Resultado'. To the right of the table, there is a red dashed box containing a green plus sign, indicating a button to add new analysis items.

Análisis

Tema Investigado\*

Asunto Investigado

Actividades de la Investigación

Detalle de las actividades de Investigación

Plan de Acción\*

Conclusiones\*

Resultado\*

Beneficio\*

Soporte

Selecciona un Resultado

Selecciona un Beneficio

Agregar Soporte

Ver

Guardar

Cancelar

**Tema Investigado\*** – es un nombre corto de lo que se va a investigar, palabras clave  
*Por ejemplo: Robo de productos*

**Asunto Investigado** – Descripción del tema investigado  
*Por ejemplo – Revisar productos para ver si se presentan faltantes*

**Actividades de la investigación** – resumen de las actividades a llevar a cabo durante la investigación de ese tema.

*Ejemplos:*

- 1: *Análisis de inventarios*
- 2: *Reporte entradas y salidas personal*
- 3: *Entrevistas.*

**Detalle de las actividades de la Investigación** – se documenta todo el detalle que surgió de las actividades de investigación, también incluir el detalle de las entrevistas.

**Plan de Acción\*** – Documentar el plan de acción que se llevará a cabo por tema.  
*Nota: si no se realizó algún plan de acción documentar “No Aplica”.*

**Conclusiones\*** – resumen de las actividades de investigación.

**Resultado\*** – de acuerdo con la investigación proponer si el Tema fue Verdadero, Falso o Sin Elementos.

- **Verdadero:** se comprueba que existen elementos y evidencias que confirman que el tema es verdadero y se determina un plan de acción.
- **Falso:** se tiene soporte que demuestra la falta de elementos de veracidad del tema y no se cuenta con un plan de acción.
- **Sin elementos:** No se tiene elementos y/o soporte para la conclusión del tema, existe plan de acción para fortalecer controles y/o comportamientos de los involucrados.

**Beneficio\*** – Especificar el beneficio resultante de la investigación. En caso de no haya un beneficio seleccionar la opción de “Sin Valor”.

**Soporte** – para agregar los soportes primero dar clic en guardar; después dar clic en “Agregar Soporte”; Seleccionar el archivo, dar clic en Guardar y cerrar ventana. Para comprobar que tu archivo se guardó correctamente dar clic en “Ver”.

*Nota: puedes subir todos los archivos necesarios relacionados a la investigación.*





The image displays the Alfaic Auditoria web application interface. At the top, there are three main sections: 'Resultado\*', 'Beneficio\*', and 'Soporte'. Each section has a dropdown menu for selection. The 'Soporte' section includes a teal 'Agregar Soporte' button and a grey 'Ver' button, both highlighted with a red dashed border. Below this, a browser window titled 'alfaic/auditoria/responsables/UploadFile.aspx - Google Chrome' is shown. It displays a 'Sube un Archivo' (Upload File) form with a 'Seleccionar archivo' button, a status message 'No se eligió archivo', and a blue 'Guardar' (Save) button. The browser's address bar shows the URL 'alfaic/auditoria/responsables/UploadFile.aspx'.

### 5.3. Involucrados

En esta sección, aparecerá la lista de involucrados que se dieron de alta en la denuncia (fondo color azul) y los que se dan de alta durante la investigación (fondo color blanco o gris).

Involucrados (2) ▼



+

Nombre Completo	Puesto	Tipo	Fecha Ingreso	Acciones	Fecha Compromiso	Soporte
Juan Antonio Ramirez Figueroa	Supervisor	Empleado ▼		Selecciona una Acción ▼		<div>+</div> <div>   </div>
Pedro Treviño Perez	Empleado	Empleado ▼	2020-02-18	N/A ▼		<div>+</div> <div>   </div>

Para los involucrados con fondo color azul, se puede modificar y complementar la información, pero no se puede borrar.

Involucrados (2) ▼



+

Nombre Completo	Puesto	Tipo	Fecha Ingreso	Acciones	Fecha Compromiso	Soporte
Juan Antonio Ramirez Figueroa	Supervisor	Empleado ▼		Selecciona una Acción ▼		<div>+</div> <div>   </div>

En caso de que durante la investigación haya más involucrados se pueden agregar dando clic en “+”. Estos aparecerán con fondo color blanco o gris. Se requiere completar los campos y dar clic en el botón verde para guardar.

Involucrados (2) ▼

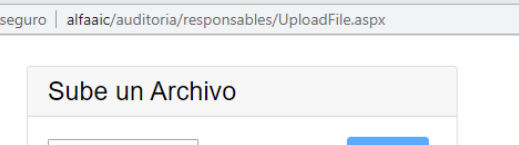
+

Nombre Completo	Puesto	Tipo	Fecha Ingreso	Acciones	Fecha Compromiso	Soporte
Juan Antonio Ramirez Figueroa	Supervisor	Empleado ▼		Selecciona una Acción ▼		<div>+</div> <div>   </div>
Pedro Treviño Perez	Empleado	Empleado ▼	2020-02-18	N/A ▼		<div>+</div> <div>   </div>

Se pueden agregar documentos de soporte en caso de ser necesario. Dar clic en el botón azul de soporte (+). Seleccionar archivo, dar clic en Guardar y cerrar ventana.



Involucrados (2)

Nombre Completo	Puesto	Tipo	Fecha Ingreso	Acciones	Fecha Compromiso	Soporte
Juan Antonio Ramirez Figueroa	Supervisor	Empleado		Selecciona una Acción		+
Pedro Treviño Perez	Empleado	Empleado	2020-02-18	N/A		+ -



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'alfaaic/auditoria/responsables/UploadFile.aspx'. The page title is 'Sube un Archivo'. Below the title, there is a form with a 'Seleccionar archivo' button, a text field containing 'No se eligió archivo', and a blue 'Guardar' button.

Para comprobar que tu documento se guardó correctamente, dar clic en el botón “ver”.





Nombre Completo	Puesto	Tipo	Fecha Ingreso	Acciones	Fecha Compromiso	Soporte
Juan Antonio Ramirez Figueroa	Supervisor	Empleado ▼		Selecciona una Acción ▼		<div>ver</div> <div>   </div>

Para borrar un involucrado con fondo color blanco o gris dar clic en el botón rojo (-).



Involucrados (2) ✓

+

Nombre Completo	Puesto	Tipo	Fecha Ingreso	Acciones	Fecha Compromiso	Soporte
Juan Antonio Ramírez Figueroa	Supervisor	Empleado ▼		Selecciona una Acción ▼		+  
Pedro Treviño Perez	Empleado	Empleado ▼	2020-02-18	N/A ▼		+  

#### Notas:

1: Los involucrados con fondo color azul no pueden ser borrados.

2: En caso de que haya surgido un involucrado, pero no tiene relación con la denuncia, se puede seleccionar la acción de "N/A" que se refiere a No aplica cuando no hay ninguna acción para ese involucrado y no requiere de una fecha compromiso.



### 5.4. Entrevistados

Para agregar a las personas entrevistadas dar clic en "+", completar los campos y dar clic en guardar.

Entrevistados (0) ✓

+

Nombre Completo	Puesto	Entrevistado por:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

### 5.5. Conclusión General

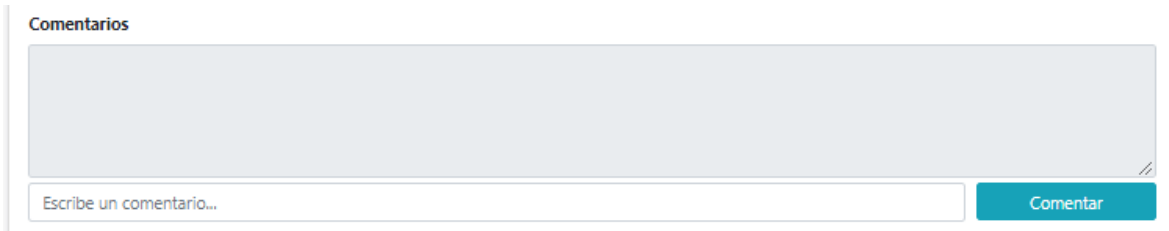
De acuerdo con todos los temas que surgieron de la investigación se requiere especificar una conclusión. Este campo es obligatorio.

Conclusión General

## 5.6. Comentarios

Espacio para intercambiar comentarios entre Responsables, Delegados, Revisores, Operadores del Buzón de Transparencia y Gerencia de Auditoría.

Para registrar un comentario posicionarse en el campo “Escribe un Comentario”, capturar el comentario y dar clic en “Comentar” o presionando la tecla <Enter> para enviarlo.



Comentarios

Escribe un comentario...

Comentar

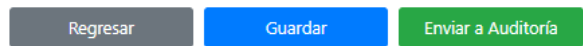
Para indicar que tienes un nuevo comentario en un ID, este ID y sus datos se pondrán en formato “**negritas**” en la Pantalla Principal.

Asignadas					
Mostrar 10 registros			Buscar:		
Id	Título	Empresa	Sitio	Fecha Asignación	Detalle
<b>11345</b>	<b>Se reporta a supervisor por mala actitud y comentarios ofensivos a empleados</b>	<b>Alfa Corporativo</b>	<b>Oficinas Auditoria Interna</b>	<b>28 Abr 2020</b>	<b>Detalle</b>
11347	Se reporte a analista por mal trato	Alfa Corporativo	Oficinas Auditoria Interna	28 Abr 2020	Detalle
			Anterior 1 Siguiente		

## 6. Flujo de Aprobación Investigación

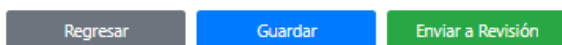
### 6.1. Responsable

#### Escenario 1: No se tiene Revisor



- Regresar – te lleva a la Pantalla Principal
- Guardar – guarda tus avances
- Enviar a Auditoría – una vez terminada la investigación el Responsable envía su investigación a aprobación de Auditoría

#### Escenario 2: Se tiene Revisor



- Regresar – te lleva a la Pantalla Principal
- Guardar – guarda tus avances
- Enviar a Revisión – una vez terminada la investigación el Responsable envía su investigación a su Revisor. Posteriormente el Revisor deberá enviarla a Auditoría.

#### Escenario 3: Se tiene Delegado

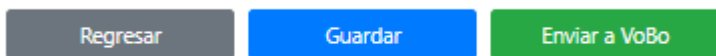
Cuando el usuario Delegado termina y envía la investigación a aprobación por parte del Responsable (Pendientes VoBo)



- Regresar – te lleva a la Pantalla Principal
- Guardar – guarda tus avances
- Enviar a Auditoría – una vez terminada la investigación el Delegado envía su investigación a su Responsable. Posteriormente el Responsable deberá enviarla a Auditoría
- Rechazar – en caso de que el Responsable no esté de acuerdo o considere que falta información, se regresa la investigación al Delegado

## 6.2. Delegado

Cuando el usuario Delegado termina la investigación cuenta con las siguientes opciones.



- Regresar – te lleva a la Pantalla Principal
- Guardar – guarda tus avances
- Enviar a VoBo – una vez terminada la investigación por Delegado se envía a Responsable para su aprobación.

## 7. Recuperar Contraseña

- En la página de inicio de sesión dar clic en “Recuperar Contraseña”



The login form features the 'Buzón de Transparencia alfa' logo at the top. Below the logo are three input fields: 'Usuario/User' with a person icon, 'Contraseña/Password' with a lock icon, and a language dropdown menu currently set to 'Español' with a flag icon. An 'Acceder' button is positioned below the password field. At the bottom left, a red dashed box highlights the 'Recuperar Contraseña' link.

- Ingresas tu correo electrónico y dar clic en “Recuperar”



The password recovery form displays the 'Buzón de Transparencia alfa' logo and the instruction 'Ingresa tu email para recuperar tu contraseña'. Below this is an 'Email' input field containing 'prueba@buzontransparencia.com.mx'. A red dashed box highlights the 'Recuperar' button. Below the form, a confirmation message box states 'alfaic dice' and 'Tu nueva contraseña llegará a tu correo electrónico', with an 'Aceptar' button.

- Te llegará un correo electrónico con una contraseña temporal, la cual deberá modificarse al iniciar sesión
- Puedes ingresar al portal dando clic al botón “Ir al portal” o desde la liga del portal:  
<http://alfaissue.corp.alfa.com.mx/responsables/>



- Liga:
- Escribe tu correo electrónico y la contraseña que te compartimos por correo y dar clic en acceder

The image shows a login form for "Buzón de Transparencia" with the Alfa logo. It includes a yellow envelope icon. The form has three input fields: a username field containing "prueba@buzontransparencia.com.mx", a password field with masked characters, and a language dropdown menu set to "Español". Below the language menu is a grey button labeled "Acceder" inside a red dashed box. At the bottom left, there is a link that says "Recuperar Contraseña".

- Te solicitará ingresar la contraseña que te compartimos por correo electrónico (Contraseña anterior) y que establezcas una nueva contraseña, dar clic en “Cambiar”

La nueva contraseña debe cumplir con las siguientes reglas:

- Longitud de al menos 8 caracteres
- Contener al menos:
  - Un caracter especial
  - Un número
  - Una letra mayúscula
  - Una letra minúscula



Formulario de cambio de contraseña de Buzón de Transparencia alfa. El formulario contiene tres campos de entrada de texto con marcadores de posición de puntos para ocultar caracteres. Los campos están etiquetados como 'Contraseña anterior', 'Nueva contraseña' y 'Confirmar nueva contraseña'. En la parte inferior, hay dos botones: 'Regresar' y 'Cambiar'. El botón 'Cambiar' está resaltado con un recuadro rojo discontinuo.

## 8. Dudas y Preguntas

En caso de que tengas alguna duda sobre el portal favor de ponerte en contacto con nosotros.

[seguimientobuzon@alfa.com.mx](mailto:seguimientobuzon@alfa.com.mx)

