



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A DENUNCIAS

PROCEDIMIENTO LEGALES Y CUMPLIMIENTO CORPORATIVO

(Cumplimiento Normativo - Compliance)



Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
 Marco Eduardo Flores Angeles Analista de Cumplimiento	 Mayra A. Ortiz Trejo Manager de Cumplimiento	 Pablo Sansot Director de Legales y Cumplimiento Corporativo

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A DENUNCIAS	VEMO-LEG-PR-001	
	PROCEDIMIENTO LEGALES Y CUMPLIMIENTO CORPORATIVO	Versión: 00	Página: 2 de 17
		Fecha de emisión: mayo 2025	

1. OBJETIVO Y ALCANCE.

1.1 OBJETIVO.

De acuerdo con las políticas de buen gobierno corporativo y de cumplimiento normativo de Grupo VEMO; en atención con nuestro compromiso de rechazo y “cero tolerancia” ante cualquier acto ilícito o irregular, incluidas conductas ilícitas en materia penal, se emite el presente Protocolo de atención a denuncias contra actos realizados por o contra proveedores, colaboradores y terceros, contrarios a los valores y principios éticos de Grupo VEMO contenidos en el Manual de Conducta y Ética en los Negocios, Reglamento Interior de Trabajo y demás normativa interna aplicable.

El presente Protocolo refuerza el cumplimiento de nuestros valores y principios dentro de nuestra Organización para prevenir, analizar, esclarecer dictaminar y en su caso reportar, cualquier posible riesgo generado por malas prácticas, delitos o incumplimientos normativos en el desarrollo de las actividades de las empresas de Grupo VEMO.

1.2 ALCANCE.

Este Protocolo es de aplicación general y obligatorio para los miembros del consejo de administración, directores, colaboradores, proveedores, clientes y terceros interesados en mantener una relación de negocios con Grupo VEMO, por lo que su incumplimiento se sancionará conforme a dicho Protocolo y legislaciones aplicables, incluyendo la identificación y prevención de riesgos que pudieran derivar en conductas sancionables. El presente Protocolo será aplicable en cualquier espacio físico y/o a través de la infraestructura tecnológica de la Organización, en que se lleven a cabo las actividades previstas.

2. DEFINICIONES.

2.1 Análisis: Investigación objetiva para esclarecer los hechos denunciados, con el fin de determinar posibles responsabilidades y sanciones aplicables.

2.2 Canales de denuncia: Los establecidos en el Manual de Conducta y Ética en los Negocios, correspondiente a la línea telefónica anónima de denuncia ética (55 8623 5566) disponible de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas, y el correo electrónico (denuncias@vemo.com.mx).



2.3 Conflicto de interés: La posible afectación aparente, potencial o real en el desempeño imparcial y objetivo de las funciones de un miembro de la Organización, en razón de intereses personales, familiares y/o que afecten directamente la integridad del negocio.

2.4 Dictamen: Resultado de la investigación implementada por el Investigador designado, en conjunto con áreas transversales con las que ésta se coordine para determinar de manera concluyente la existencia de una conducta indebida. El Dictamen contendrá las recomendaciones al Comité de Ética y Cumplimiento de Grupo VEMO.

En función de lo anterior, el Investigador, en su caso, solicitará el apoyo y opinión de las áreas de Legales y Cumplimiento Corporativo, Relaciones Laborales y People para llevar a cabo las acciones recomendadas para atender el motivo de la denuncia recibida.

2.5 Esclarecimiento: Seguimiento y cumplimiento de los protocolos y procedimientos implementados; y en caso de incumplimiento, recibir denuncias a través de los Canales de denuncia.

2.6 Organización: Referencia a cualquiera de las empresas que formen parte de Grupo VEMO.

2.7 Prevención: Reforzar y difundir los Canales de denuncia existentes, así como promover capacitaciones del presente Protocolo, Manuales, Políticas y Procedimientos de Ética dentro de la Organización.

- a. Correo electrónico denuncias@vemo.com.mx
- b. Línea telefónica disponible para la República Mexicana (55 8623 5566).
- c. Capacitaciones previas al inicio de la relación laboral en materia de cumplimiento normativo (Compliance), anticorrupción y prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
- d. Capacitaciones semestrales en línea en materia de cumplimiento normativo (Compliance), anticorrupción y prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
- e. Capacitaciones periódicas presenciales a colaboradores, proveedores y clientes que puedan considerarse personas políticamente expuestas.
- f. Recordatorios periódicos a través de medios electrónicos a todos los colaboradores de

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A DENUNCIAS	VEMO-LEG-PR-001	
	PROCEDIMIENTO LEGALES Y CUMPLIMIENTO CORPORATIVO	Versión: 00	Página: 4 de 17
		Fecha de emisión: mayo 2025	

Grupo VEMO para prevenir y atender posibles irregularidades.

Detección e identificación oportuna de eventos que puedan desencadenar situaciones de riesgo a través de recordatorios y capacitaciones que permitan a los colaboradores auto diagnosticar individualmente situaciones problemáticas que pudieran estar viviendo en su entorno laboral.

2.8 Protocolo de Investigación: Se refiere al documento en el que se especifica el método de investigación propuesto por el Investigador para cada caso en particular, mismo que deberá ser aprobado por el Comité de Ética y Cumplimiento, y deberá formar parte integral del expediente de investigación.

3. DOCUMENTOS DE APOYO Y REFERENCIAS.

- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- Reglamento Interior de Trabajo.
- Manual de Conducta y Ética en los Negocios.
- Manual de Anticorrupción de VEMO.
- Código Penal Federal y/o Local aplicable en donde opere Grupo VEMO.
- Resolución 17/4 del Consejo de Derechos Humanos de la ONU sobre los derechos humanos y su relación con las empresas transnacionales y otras empresas.

4. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES.

4.1 **Denunciante:** Persona o colaborador que denuncia aquellas conductas indebidas, conforme al Manual de Conducta y Ética en los Negocios, Manual de Anticorrupción de VEMO, Reglamento Interno de Trabajo y Leyes, Reglamentos y Legislación en materia laboral (Ley Federal del Trabajo).

4.2 **Comité de Ética y Cumplimiento:** Órgano interno integrado por directivos y colaboradores de la Organización, encargados de liderar la ética y el cumplimiento Organizacional (Ton at the Top), así como de conocer y resolver las denuncias presentadas a través de los Canales de denuncias con que cuenta la Organización. Los miembros del Comité deberán de resolver con los más altos estándares de ética, transparencia e imparcialidad, garantizando en todo momento los principios aplicables a la Línea de Denuncia de Grupo VEMO.



4.3 **Área de Cumplimiento (Compliance):** Área perteneciente a la Dirección de Legales y Cumplimiento Corporativo, quien recibe las denuncias, a través de los Canales de denuncia. El Área de Cumplimiento podrá constituirse como órgano investigador en los casos que corresponda.

4.4 **Investigadores:** Cualquier persona de la Organización o personal externo que sea designado por el Comité de Ética y Cumplimiento para coadyuvar en el proceso de investigación de conductas denunciadas como irregulares, a continuación, se citan de forma enunciativa mas no limitativa, las siguientes:

- **Relaciones Laborales.** Procederá a realizar las investigaciones que el Comité de Ética y Cumplimiento le asigne de acuerdo con las necesidades del caso, así como analizar conjuntamente las acciones laborales a seguir. Finalmente, una vez determinadas las acciones a realizar, el Comité de Ética y Cumplimiento le solicitará al equipo de Relaciones Laborales la ejecución de las acciones a seguir, previa evaluación de los riesgos en materia laboral, con el propósito de proceder al cierre final de la denuncia recibida.
- **People:** Derivado de sus funciones de acompañamiento laboral con los colaboradores de Grupo VEMO, en caso de identificar o recibir denuncias de una conducta indebida, deberá privilegiar la utilización de los mecanismos y/o canales de denuncia para proteger la identidad del colaborador afectado, así como promover la confidencialidad y la discreción alrededor de la situación identificada. Si es el deseo del colaborador no denunciar la conducta indebida, se le deberá informar de las implicaciones y repercusiones en caso de no hacerlo, con el fin de que pueda tomar una decisión informada. Si dicha situación afecta a otras personas además del colaborador, se le deberá hacer de su conocimiento que se denunciará la situación al Área de Cumplimiento, cuidando en todo momento su identidad y confidencialidad.

4.5 **Champions:** Integrantes de la Organización que se encontrarán en los centros de Trabajo de Grupo VEMO, con el fin de transmitir a todo el personal una cultura ética apegada a los principios y valores de la Empresa, tomando como referencia, entre otros, lo establecido en el Manual de Conducta y Ética en los Negocios.

4.6 **Invitados:** Cualquier persona o grupo de personas de la Organización o personal externo que sea invitado por el Comité de Ética y Cumplimiento a las sesiones de dicho órgano o en los

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A DENUNCIAS	VEMO-LEG-PR-001	
	PROCEDIMIENTO LEGALES Y CUMPLIMIENTO CORPORATIVO	Versión: 00	Página: 6 de 17
		Fecha de emisión: mayo 2025	

procesos de investigación, con la única intención de coadyuvar en las resoluciones o investigaciones, según sea el caso, quienes podrán participar con voz, pero sin voto.

5. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO.

5.1 *Recepción de denuncias.*

Las personas que tengan conocimiento de actos u omisiones, que puedan constituir conductas indebidas, deberán denunciarlo de manera responsable y veraz, a través de los canales de denuncia que establezca la Organización; mencionando, entre otros aspectos, circunstancias de modo, tiempo y lugar, nombre o método de identificación de las personas involucradas, evidencias que sirvan para fortalecer la narrativa, y en su caso, testimonios o entrevistas. En el momento en que se levante la denuncia se le asignará un número de Folio único e inalterable al denunciante para que a través de este pueda dar seguimiento al proceso de investigación, asimismo, se remitirá al Área de Cumplimiento.

Una vez que el Área de Cumplimiento reciba la denuncia, esta procederá a realizar un Análisis respecto de la conducta, canalizando la información denunciada, en un plazo máximo de 3 días hábiles contados a partir de que se reciba la denuncia al Investigador designado por el Comité de Ética y Cumplimiento.

Para realizar la asignación de Investigadores, el Área de Cumplimiento tomará como base la tabla de conductas denunciadas que se encuentra en apartado 5.4 de este documento, con excepción de que, derivado del Análisis de la denuncia, advierta un Conflicto de Interés. En este supuesto, lo reportará al Comité para que se asigne otro Investigador.

5.2 *Análisis y Dictamen de la denuncia.*

Una vez que el Investigador recibe la denuncia, inicia la investigación. Si derivado de esta se identifica que la conducta carece de fundamento, material probatorio y/o no es materia de un proceso de investigación, se le requerirá al Denunciante para que en un término de 5 días hábiles aclare, corrija o complemente la información que permita valorar, investigar y resolver la denuncia presentada, en caso contrario, se procederá al cierre de la denuncia, para lo cual se levantará un informe que determine las razones de esa decisión y se notificará al denunciante sobre la improcedencia.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A DENUNCIAS
PROCEDIMIENTO LEGALES Y CUMPLIMIENTO CORPORATIVO

VEMO-LEG-PR-001

Versión: 00 | Página: 7 de 17

Fecha de emisión: mayo 2025

En caso de que la conducta indebida sea identificable y catalogada como procedente, el Investigador propondrá al Comité de Ética y Cumplimiento, dentro de los 2 días hábiles siguientes contados a partir de que recibe la denuncia, el Protocolo de Investigación, para lo cual tomará como base el documento anexo denominado “Modelo Protocolo de Investigación”. El Comité de Ética y Cumplimiento deberá aprobar, o en su caso, proponer ajustes a dicho Protocolo. En caso de aprobación, el Investigador tendrá un plazo de 15 días naturales para realizar las acciones contempladas en el Protocolo de Investigación, las cuales deberán ser realizadas de manera exhaustiva, sin estereotipos de género, libre de discriminación, y sin prejuzgar sobre la veracidad de la denuncia, observando los principios de legalidad, imparcialidad, objetividad, congruencia, veracidad material, inclusión, y respeto a los derechos humanos; empleando las técnicas, tecnologías y métodos de investigación que observen las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Para el caso de que se propongan ajustes, el Investigador deberá realizar los ajustes procedentes dentro del siguiente día hábil y deberá ponerlo nuevamente a disposición del Comité de Ética y Cumplimiento para su aprobación; el Protocolo se podrá ajustar hasta por un máximo de 2 ocasiones.

Transcurrido el plazo de investigación, el Investigador remitirá al Comité de Ética y Cumplimiento el Dictamen correspondiente, y una vez recibido este, dentro de los siguientes 2 días hábiles, dicho Comité deberá sesionar para resolver y concluir la denuncia o denuncias recibidas, garantizando en todo momento la imparcialidad y confidencialidad.

5.3 Cierre de la denuncia.

Una vez que el Comité de Ética y Cumplimiento haya sesionado y resuelto la denuncia o denuncias puestas a su disposición, procederá a la preparación del informe final, donde se incluirán las acciones a seguir para su ejecución a través del área de People. Finalmente, el informe será remitido al Área de Cumplimiento para su archivo y resguardo, dando cierre a la denuncia.

5.4 Características de la investigación.

El proceso desde que se recibe la denuncia hasta su cierre será de 30 días, como plazo máximo.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A DENUNCIAS
PROCEDIMIENTO LEGALES Y CUMPLIMIENTO CORPORATIVO

VEMO-LEG-PR-001

Versión: 00 | Página: 8 de 17

Fecha de emisión: mayo 2025

Este periodo se podrá extender dada la complejidad y naturaleza de la investigación de los hechos, para lo cual se solicitará la autorización del Comité de Ética y Cumplimiento y se evaluarán, previamente, los efectos laborales y legales.

Siempre se deberá esclarecer y concluir la investigación, adoptando un actuar con total apego a las reglas y parámetros contenidos en la resolución 17/4 del Consejo de Derechos Humanos de la ONU; no revictimizando, permitiendo defender a los implicados y manteniendo el principio de presunción de inocencia y, evitar en todo momento emitir juicios de valor en contra de los involucrados en la investigación.

Ejemplo de conductas indebidas y que serán investigadas por las áreas de People, Relaciones Laborales, y Cumplimiento, respectivamente (ejemplos y áreas de forma enunciativa más no limitativa):

CONDUCTAS DENUNCIABLES	DESCRIPCIÓN GENÉRICA	DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA	ÁREA ENCARGADA DE INVESTIGAR
<u>Uso indebido de los recursos y/o patrimonio propiedad de la Compañía.</u>	1. Uso inadecuado de activos.	<ul style="list-style-type: none">• Equipo de cómputo, internet, herramientas tecnológicas.• Equipo de transporte.• Mal uso de credenciales.• Papelería, copias e impresoras.	<u>CUMPLIMIENTO</u>
	2. Seguridad de la Información.	<ul style="list-style-type: none">• Filtración de información confidencial.• Información privilegiada.• Uso indebido de información confidencial.	
	3. Conflicto de Intereses.	<ul style="list-style-type: none">• Contratación de familiares o amigos como proveedores de la empresa.• Contratación indebida de familiares dentro de la Organización.• Relaciones personales dentro de la Organización.• Inversiones personales en empresas	



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A DENUNCIAS
PROCEDIMIENTO LEGALES Y CUMPLIMIENTO CORPORATIVO

VEMO-LEG-PR-001

Versión: 00 | Página: 9 de 17

Fecha de emisión: mayo 2025

CONDUCTAS DENUNCIABLES	DESCRIPCIÓN GENÉRICA	DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA	ÁREA ENCARGADA DE INVESTIGAR
		proveedoras o competencia.	
	4. Fraude.	<ul style="list-style-type: none"> • Irregularidades contables. • Manipulación y/o falsificación de los registros de la Organización. • Abuso de Confianza. • Compras a intermediarios (Empresas revendedoras). • Falsificación de información para alta de proveedores. • Falsificación de información de los Clientes. 	
	5. Robo.		
	6. Daños a los equipos asignados para el ejercicio laboral.		
	7. Uso indebido o extracción sin autorización de la información confidencial.		
	8. Falsificación de documentos		
<u>Afectación a los recursos humanos de la Compañía.</u>	1. Violencia laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Hostigamiento laboral. • Acoso físico y psicológico. • Malos tratos. • Acoso Laboral • Acoso sexual • Acoso verbal o por escrito • Presencia de material pornográfico dentro de las instalaciones de la empresa. 	<u>PEOPLE Y RELACIONES LABORALES</u>
	2. Discriminación.	<ul style="list-style-type: none"> • Género, preferencia sexual, raza, credo. • Afiliación política, condición social. 	



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A DENUNCIAS
PROCEDIMIENTO LEGALES Y CUMPLIMIENTO CORPORATIVO

VEMO-LEG-PR-001

Versión: 00 | Página: 10 de 17

Fecha de emisión: mayo 2025

CONDUCTAS DENUNCIABLES	DESCRIPCIÓN GENÉRICA	DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA	ÁREA ENCARGADA DE INVESTIGAR
	3. Negligencia Laboral.	<ul style="list-style-type: none">• Abuso de autoridad.• Condiciones riesgosas de seguridad.• Incumplimiento de funciones propias del puesto.• Personas en estado inconveniente (Alcohol, drogas).• Uso inadecuado de uniforme y/o equipo de seguridad.• Uso, venta de sustancias ilegales.	
	4. Represalias a denuncias.		
	5. Realizar llamadas de atención o retroalimentaciones a compañeros o personal subordinado frente a sus compañeros u otros jefes; que menoscaben la reputación y/o imagen.		
	6. Comentarios, bromas, afirmaciones o amenazas de contenido agresivo, insultante o humillante a subordinados, realizados de forma reiterada y grave.		
	7. Ocasionar intencionalmente daños materiales durante el desempeño de las labores, o con motivo de ellas, en los edificios, obras, maquinaria, instrumentos y demás objetos relacionados con el trabajo o que se encuentren en las instalaciones de la empresa.		
	8. Actos de desobediencia o desacato a las órdenes		



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A DENUNCIAS
PROCEDIMIENTO LEGALES Y CUMPLIMIENTO CORPORATIVO

VEMO-LEG-PR-001

Versión: 00 | Página: 11 de 17

Fecha de emisión: mayo 2025

CONDUCTAS DENUNCIABLES	DESCRIPCIÓN GENÉRICA	DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA	ÁREA ENCARGADA DE INVESTIGAR
	proporcionadas por su patrón o sus representantes, sin causa justificada y cuando se trate del trabajo para el cual fue contratada la persona.		
<u>De la información Financiera.</u>	1. Alteración de los registros contables.		<u>CUMPLIMIENTO</u>
	2. Malversación de fondos.		
	3. Información de registros o viáticos alterados.		
	4. Defraudación fiscal		
<u>De integridad de la Organización</u>	1. Marketing o publicidad falsa o engañosa.		<u>CUMPLIMIENTO</u>
	2. Uso de softwares o licencias sin consentimiento o autorización del propietario.		
	3. Uso de la(s) marca(s) del Grupo sin autorización correspondiente.		
	4. Lavado de activos.		
	5. Corrupción, soborno, aceptar regalos en efectivo, por montos superiores a los 150 dólares, etc.	• Contratación indebida de ex funcionarios públicos.	
<u>Contra la seguridad y el medio ambiente, salud e higiene.</u> (Dirigida a proveedores, clientes e interior de la Organización).	1. No utilizar la ropa o materiales adecuados proporcionados por la empresa para trabajos de riesgo medio o alto.		<u>PEOPLE, RELACIONES LABORALES Y CUMPLIMIENTO</u>
	2. Conductas que generen un entorno de trabajo inseguro o inadecuado para el propio colaborador o para terceros.		
	3. Afectaciones notoriamente graves al medio ambiente.		



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A DENUNCIAS
PROCEDIMIENTO LEGALES Y CUMPLIMIENTO CORPORATIVO

VEMO-LEG-PR-001

Versión: 00 | Página: 12 de 17

Fecha de emisión: mayo 2025

CONDUCTAS DENUNCIABLES	DESCRIPCIÓN GENÉRICA	DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA	ÁREA ENCARGADA DE INVESTIGAR
	4. Inobservancia en controles actuales respecto de la generación de residuos.		

5.5 Régimen sancionador.

Grupo VEMO cuenta con un régimen sancionador apegando a la Ley Federal del Trabajo, que constituye una guía interna que permite probar la efectiva implantación del sistema de Compliance en Grupo VEMO a través del cual sanciona, por aplicación de la normativa laboral vigente o la que en su caso proceda, respecto de las infracciones e incumplimientos normativos del Sistema de Compliance de aplicación a Grupo VEMO compuesto, entre otros, por: (i) el Manual de Conducta y Ética en los Negocios de VEMO y Manual Anticorrupción, (ii) las políticas y procedimientos internos, (iii) Reglamento Interior de Trabajo; (iv) así como las leyes y normativa vigentes de aplicación.

Las medidas que se adopten desde una perspectiva laboral serán respetuosas con la normativa aplicable, sin que por ello pierdan contundencia o proporcionalidad con la gravedad de los hechos ocurridos. Cada incumplimiento llevará aparejado una sanción proporcional a la gravedad de los hechos y conforme al nivel de gravedad el Comité de Ética y Cumplimiento solicitará la presentación de denuncia ante las autoridades correspondientes por conducto del representante legal.

5.6 Interpretación y situaciones no previstas.

Corresponde al Comité de Ética y Cumplimiento, y a la Dirección de Legales y Cumplimiento Corporativo, dentro de sus respectivas atribuciones, la interpretación del presente Protocolo, así como del Análisis y resolución de los supuestos no previstos en el mismo, quienes podrán auxiliarse de las áreas internas que fungen como Investigadores y en su caso de personal externo.

6. CONTROL DE CAMBIOS.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A DENUNCIAS
PROCEDIMIENTO LEGALES Y CUMPLIMIENTO CORPORATIVO

VEMO-LEG-PR-001

Versión: **00** | Página: **13 de 17**

Fecha de emisión: **mayo 2025**

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
00	14 de mayo de 2025	Se emite el Protocolo de atención a denuncias.

ORIGINAL



Anexo 1 - MODELO PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN (FORMATO).



Protocolo de Investigación

Denuncia sobre [introducir información]

1. Introducción.

El presente Protocolo tiene como finalidad establecer las directrices para la correcta gestión, procesamiento y seguimiento de las denuncias recibidas a través de los Canales de Denuncia de VEMO, establecidos en el Manual de Conducta y Ética en los Negocios. Los Canales de Denuncia de VEMO están destinados a proteger la integridad y la ética de la Organización, así como a garantizar la confidencialidad, promover un entorno transparente y garantizar la protección contra represalias.

2. Objetivo.

El objetivo principal de este Protocolo es establecer un marco adecuado para la resolución de denuncias sobre irregularidades, fraudes, violaciones a políticas internas, y otras conductas inapropiadas en la Organización. Los Canales de Denuncia de VEMO permiten que cualquier persona denuncie de forma segura y anónima cualquier situación contra colaboradores, proveedores y terceros con los que VEMO tenga alguna relación comercial. El presente Protocolo corresponde a una conducta denunciada respecto: **[introducir una X donde corresponda]**

Uso indebido de los recursos y/o patrimonio propiedad de la Compañía	Afectación a los recursos humanos de la Compañía	De integridad de la Organización.	De la información financiera
De integridad de la Organización.		Contra la seguridad y el medio ambiente, salud e higiene.	

3. Canales de recepción de denuncias.

La presente denuncia se recibió a través del siguiente canal: **[introducir una X donde corresponda]**

<input type="checkbox"/>	Línea telefónica anónima de denuncia ética (55 8623 5566)
<input type="checkbox"/>	Correo electrónico (denuncias@vemo.com.mx)

4. Confidencialidad y protección del denunciante.

La Organización garantiza la confidencialidad total del denunciante. La identidad de la persona que realiza la denuncia no será divulgada a menos que así lo autorice de forma expresa o sea requerido por la ley. Además, se protegerá de posibles represalias contra el denunciante. La presente denuncia se recibió a través de **[introducir el correo electrónico o el teléfono de recepción]**, identificado como **[introducir cómo se identificó el denunciante]**

5. Procedimiento de recepción de la denuncia.

Al recibir una denuncia, se realizarán las siguientes acciones:

- I. Verificación preliminar de la denuncia (claridad y suficiencia de información).
- II. Asignación de Folio para seguimiento.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A DENUNCIAS
PROCEDIMIENTO LEGALES Y CUMPLIMIENTO
CORPORATIVO

VEMO-LEG-PR-001

Versión: 00 | Página: 15 de 17

Fecha de emisión: mayo 2025

- III. Clasificación del tipo de denuncia conforme a las conductas denunciables.
- IV. Asignación de Investigador.

Fecha de recepción	[introducir información]	Folio	DC-000-20XX
Revisó	[introducir información]		

6. Investigación y acciones.

La investigación interna estará a cargo de [introducir nombre del Investigador o Investigadores], por tratarse de un tema de [introducir conducta denunciada]. El equipo investigador, formado por profesionales imparciales y especializados, darán seguimiento a la presente denuncia recibida, en apego a la normativa vigente y a las mejores prácticas nacionales e internacionales de investigación y confidencialidad.

Fecha de asignación al Investigador	[introducir información]
Fecha máxima para el cierre de la investigación	[introducir información]
Responsable(s) de la investigación	[introducir información]

Se recabará toda la documentación y evidencia relacionada con la denuncia para realizar su análisis, para lo cual se llevarán a cabo los siguientes pasos:

Acción	Fecha	Ubicación	Estatus
[introducir información]	[introducir información]	[introducir información]	[introducir información]

Acciones con terceros	Fecha	Ubicación	Estatus
[introducir información]	[introducir información]	[introducir información]	[introducir información]

*Se deberán incluir cuantas filas sean necesarias

Como resultado de la investigación, se propone realizar:

Acciones correctivas: [introducir información]

Acciones preventivas: [introducir información]

Estas acciones se recomendarán mediante dictamen al Comité de Ética y Cumplimiento, quien resolverá la denuncia. Posteriormente la resolución será remitida al Área de People para la ejecución de las acciones a seguir, y al Área de Legales y Cumplimiento Corporativo, directamente con el Oficial de Cumplimiento, para que sea archivada, dando cierre a la denuncia.

*En caso de que el Investigador así lo determine, se podrán incluir Anexos.



Anexo 2 - PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS VÍA TELEFÓNICA.

La Organización cuenta con una línea telefónica para la recepción de denuncias. Cuando el denunciante opte por este medio, el responsable de tomar la llamada deberá contestar de la siguiente manera: *“Línea telefónica de denuncias VEMO ¿en qué le puedo apoyar?”*

Posteriormente a que el denunciante narre los hechos, quien haya tomado la llamada deberá recabar mínimamente la siguiente información:

<p>Nombre del denunciado: _____</p> <p>*En caso de que el denunciante no desee proporcionar el nombre del denunciado o no lo conozca, se le hará de su conocimiento que no tener el nombre del denunciado complica la continuidad de la denuncia. Invitándolo de preferencia a proporcionar los datos que permitan identificar al denunciado (pudiendo mencionar, entre otras cosas, si se trata de una persona interna o externa, es decir, si es un colaborador o es un aliado comercial, si es un cliente o usuario, etc., en su caso, los rasgos físicos o características personales, de ser el caso el puesto, el lugar de trabajo donde se podría localizar, el sobrenombre comúnmente conocido)</p>
<p>Nombre del denunciante: _____</p> <p>*En caso de que el denunciante quiera hacerlo de forma anónima se le mencionará: “Le comunico que para poderle brindar actualizaciones de la denuncia es necesario tener un medio de contacto para futuras comunicaciones ¿me podría brindar uno por favor?”. (correo electrónico, teléfono).</p> <p>*Se deberá siempre respetar el derecho al anonimato. cualquier invitación a proporcionar datos del denunciante deberá realizarse siempre con el mayor respeto y sutileza posible, haciendo de su conocimiento, que en caso de no proporcionar un medio de contacto, se disminuye la posibilidad de darle actualizaciones de la denuncia, o bien en caso de requerir la ampliación de su declaración, mayores elementos de prueba, entre otros, el impacto pudiera ser el archivo de la denuncia.</p>

Adicionalmente, quien responda la denuncia deberá recabar la mayor cantidad de información posible, buscando recabar los datos de tiempo, modo y lugar al preguntar lo siguiente:

¿Se trata de una situación de urgente atención? Si / No

	Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta
Modo	¿Cómo ocurrieron los hechos?		¿Usted presenció el evento o le contaron?	
	¿Qué estaba haciendo usted cuando presenció el hecho?		¿Se trata de un hecho consumado o sigue en proceso?	
	¿Sabe si anteriormente esta persona había realizado una conducta similar?		¿Tiene una relación diaria o directa con el denunciado?	
	¿Usted realizó alguna acción inmediata?		¿Había visto usted antes al denunciado?	
	¿La situación solo la presenció usted?		¿Usted le ha contado esta	



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A DENUNCIAS
PROCEDIMIENTO LEGALES Y CUMPLIMIENTO CORPORATIVO

VEMO-LEG-PR-001

Versión: 00 | Página: 17 de 17

Fecha de emisión: mayo 2025

	Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta
	o hay más personas que vieron el hecho?		situación a alguien más?	
Tiempo	¿Cuándo ocurrió la situación?		¿Qué hora aproximadamente era? ¿vio el reloj o supone que era esa hora?	
	¿Cuánto tiempo aproximadamente duró la conducta denunciada?		Del hecho a la presentación de la denuncia ¿cuánto tiempo transcurrió aproximadamente?	
Lugar	¿En dónde ocurrió la situación denunciada?		¿Usted generalmente está en ese lugar a esa hora?	
	¿Con qué frecuencia se encuentra en el lugar de los hechos?		¿Esta situación o una situación similar había pasado anteriormente en el lugar?	
	¿El lugar donde ocurrieron los hechos generalmente se encuentra solo o hay afluencia de personas?		¿Cualquier persona puede acceder a ese lugar?	

Al finalizar, quien tome la llamada le comunicará: “Con la información que ha brindado procederemos a realizar las acciones procedentes, gracias por notificar esta conducta y presentar la denuncia”. Asimismo, al denunciante se le exhortará para que a la brevedad posible presente su denuncia por escrito al correo electrónico (denuncias@vemo.com.mx).