



UUMBAL

PROCEDIMIENTO DE LINEA DE CONFIANZA

El procedimiento de Línea de Confianza de Uumbal tiene como objetivo proporcionar a todos los colaboradores un mecanismo seguro, confidencial y accesible para presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), promoviendo una cultura ética, de transparencia y cumplimiento legal.

Aplica a todo el personal de Uumbal en todas sus divisiones y localidades. Las PQRS pueden realizarse de forma confidencial o anónima mediante diferentes canales oficiales:

- a) **Vía telefónica o WhatsApp:** 55 9764 9557
- b) **Correo electrónico:** lineadeconfianza@lineadeapoyo.com
- c) **Página web:** www.lineadeapoyo.com/uumbal y/o www.uumbal.mx
- d) **Buzones de quejas** (ubicado en cada una de las fincas)

La empresa garantiza que no existirán represalias contra las personas que denuncien de buena fe posibles incumplimientos al Código de Ética o conductas inapropiadas. Además, las inquietudes del personal sindicalizado también pueden presentarse a través de representantes sindicales.

Todas las denuncias deben realizarse de manera respetuosa y con la mayor cantidad posible de información y evidencia. Bienestar Empresarial (Be) es el encargado de recibir, clasificar y registrar las PQRS, asignando un número de caso y notificando al Comité de Ética para su revisión.

El Comité de Ética valida si la información es suficiente para iniciar una investigación. En caso afirmativo, asigna a un responsable imparcial para realizar entrevistas, recopilar evidencias y elaborar un informe. Si la información es insuficiente, se solicita al denunciante complementarla.

Una vez concluida la investigación, el Comité de Ética revisa los resultados y define las acciones o medidas correspondientes. Posteriormente, se informa la resolución al denunciante, quien puede aceptar el cierre del caso o volver a presentar la PQRS si no está conforme.

Las denuncias anónimas concluyen cuando el Comité valida la investigación y establece las medidas correctivas necesarias. La organización busca resolver los casos en un plazo máximo de 45 días hábiles, manteniendo siempre la confidencialidad y protección de las personas involucradas.

Paso a paso del procedimiento

Emisión de la PQRS

El colaborador presenta su petición, queja, reclamo o sugerencia mediante teléfono, WhatsApp, correo electrónico, página web o buzón físico.

Recepción y clasificación

Bienestar Empresarial (Be) recibe el reporte, identifica el tipo de caso y registra si es anónimo o confidencial.

Notificación al Comité de Ética

Bienestar Empresarial (Be) envía la información y el expediente del caso al Comité de Ética para su revisión.

Análisis de la información

El Comité verifica si la información es suficiente y confiable para iniciar la investigación.

Asignación del investigador

El Comité designa a la persona responsable de investigar el caso.

Investigación del caso

El investigador realiza entrevistas, recopila evidencias y documenta los hallazgos.

Elaboración del informe

Se genera un reporte formal con los resultados de la investigación.

Revisión del informe

El Comité de Ética analiza el informe y determina si es satisfactorio o requiere ampliación.

Presentación de resultados

Se comunica al denunciante la resolución y las acciones tomadas.

Cierre del caso

El Comité informa a las áreas involucradas y, cuando aplica, establece planes de seguimiento y acciones correctivas.