



MECANISMOS DE CAPTACIÓN Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTAS.

Propiedad de MEDERI SUPPLIES

Queda prohibida la reproducción total o parcial de este documento, sin la autorización expresa y por escrito de MEDERI SUPPLIES

A. Objetivo del documento

Establecer los instrumentos para la presentación de quejas y denuncias por presunto incumplimiento de los colaboradores y prestadores de servicios de MEDERI SUPPLIES; así como de sus proveedores y sociedad en general a lo establecido en el Código de Ética y Conductas.

Asimismo, se establece el procedimiento a llevarse a cabo para la atención de las quejas y denuncias presentadas, delimitando los pasos a seguir y las responsabilidades al interior del proceso de atención y documentación de estas eventualidades.

Los presentes mecanismos son aplicables para todo el personal que labora en MEDERI SUPPLIES, sus prestadores de servicios y proveedores.

B. Referencias generales

Código de Ética y Conductas de MEDERI SUPPLIES.

C. Mecanismos de captación de quejas y denuncias.

MEDERI SUPPLIES cuenta con mecanismos electrónicos para la captación de quejas y denuncias relacionadas con el presunto incumplimiento al contenido del Código de Ética y Conductas.

Los medios de captación de quejas y denuncias son:

- 1) Por correo electrónico: quejasysugencias@mederisupplies.com.mx
- 2) En el formulario en línea en <https://www.mederisupplies.com.mx->

Para la recepción y atención de quejas y denuncias, se pone a disposición el formato para presentación de quejas y denuncias por presunto incumplimiento al Código de Ética y Conductas (**Formato 1**), el cual contiene los requisitos mínimos a cubrir.

En cualquiera de los medios mencionados anteriormente, se pone a disposición la opción de formalizar una denuncia o queja de manera anónima, con el fin de garantizar el principio de no represalia y evitar que dicha información afecte el ambiente laboral y la voluntad de las personas a denunciar cuando haya sido detectada, informada o se encuentre bajo razonable sospecha de alguna situación inapropiada.

D. Presentación y recepción de quejas y denuncias.

Cualquier colaborador o prestador de servicios de MEDERI SUPPLIES, así como terceros relacionados (clientes, proveedores, socios comerciales, etc.) podrá presentar quejas o denuncias por presunto incumplimiento al Código de Ética y Conductas.

DIRECCION GENERAL será el responsable de recibir y atender todas las quejas y denuncias por presunto incumplimiento al contenido del Código de Ética y Conductas.

Toda la información relacionada con las quejas y denuncias presentadas por presunto incumplimiento al contenido del Código de Ética y Conductas será de carácter confidencial. A cada queja o denuncia recibida, se le asignará un número de folio para su seguimiento, y se verificará que cuente con los requisitos listados en el siguiente numeral.

E. Requisitos.

Las quejas o denuncias recibidas por presuntos incumplimientos al contenido del Código de Ética y Conductas deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- 1) Nombre¹;
- 2) Domicilio o dirección electrónica para recibir información;
- 3) Breve relato de los hechos;
- 4) Datos del personal adscrito a MEDERI SUPPLIES involucrado en los hechos;
- 5) Medios probatorios de la conducta (en caso de contar con evidencia);
- 6) Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos (en caso de que haya algún testigo que haga constar los hechos).

Las quejas y denuncias por presunto incumplimiento al contenido del Código de Ética y Conductas podrán acompañarse con evidencia o el testimonio de un tercero que acredite los hechos.

Toda la información relacionada con los casos presentados, así como los datos de quienes las presenten o testifiquen, se mantendrán en estricta confidencialidad por las personas que tengan conocimiento de éstos.

F. Expediente.

ADMINISTRATIVO realizará las gestiones necesarias para conformar un expediente con la información relacionada con cada queja o denuncia presentada.

Los expedientes deberán ser resguardados, y se adoptarán medidas de seguridad, cuidado y protección de su contenido, haciendo especial énfasis en los datos personales.

Las determinaciones, y en su caso sanciones y/o reparaciones que se decidan y ejecuten respecto a cada una de las quejas o denuncias, serán sujetas a seguimiento y documentación en cada uno de los expedientes creados para tal fin.

G. Análisis e Investigación.

DIRECCION GENERAL con la información relacionada con la queja o denuncia realizará un análisis exhaustivo. En caso necesario podrá solicitar entrevista con el personal adscrito a MEDERI SUPPLIES

¹ El nombre y datos personales de la persona que presenta la queja o denuncia son opcionales, sólo se requiere una dirección de correo electrónico o dirección de contacto para recibir notificaciones o información, en caso de ser necesario.