

## 1. Oficialización

---

Aprobó  
**Victor Paniagua Mauleón**  
Director General

---

Validó la Metodología  
**Lidia Blé Vázquez**  
Gerente del Sistema de Gestión  
Institucional

## 2. Control de Versiones

Documento Anterior	Versión	Documento Actual	Versión	Descripción del Cambio
NA	NA	PO-RO-GEN-003	001	Documento de nueva creación.

## 3. Objetivo

Mantener un canal de comunicación que puede ser anónimo o no, confidencial e independiente para todas las Personas vinculadas con Roshfrans S.A. de C.V como empleados, clientes, proveedores, terceros con el grupo, que tiene como objetivo ser un mecanismo que permita informar una denuncia, una queja, una sugerencia o una felicitación.

## 4. Alcance

El presente procedimiento está dirigido a empleados, clientes, proveedores, terceros.

## 5. Terminología

Concepto	Definición
Línea de Comunicación Roshfrans te escucha	Es el canal que estableció Roshfrans para efectuar el proceso de transmitir y recibir información.
Medios institucionales de Comunicación	Son los medios a través de los cuales se reporta una denuncia, queja, sugerencia y felicitación.

Concepto	Definición
<b>Comité de Ética</b>	Director General de Roshfrans Contralor de Corporativo SALAV Gerente de Capital Humano de Corporativo SALAV Director Jurídico de Corporativo SALAV Director de Desarrollo Humanístico Integral de Corporativo SALAV

## 6. Política

- 6.1. Los cambios a esta política únicamente podrán ser solicitados por personal que pertenezca al comité de ética.
- 6.2. El Coordinador del Comité de Ética es el Gerente de Capital Humano.
- 6.3. Las comunicaciones sobre Felicitación, Sugerencia o Denuncia se deberán llevar a cabo a través de los medios institucionales designados específicamente para ello.
- 6.4. Las comunicaciones sobre Felicitación, Sugerencia o Denuncia, deberán estar acompañadas de la descripción de hechos, testigos y elementos que la sustentan.
- 6.5. Una denuncia es improcedente cuando el asunto a tratar no este contemplado en el Código de Conducta o no se cuenten con elementos suficientes que respalden los hechos denunciados.
- 6.6. La atención y seguimiento de las comunicaciones sobre Felicitación, Sugerencia o Denuncia son responsabilidad del Comité de Ética.
- 6.7. El seguimiento y resolución de las comunicaciones sobre Felicitación, Sugerencia o Denuncia no deberá ser mayor a 15 días hábiles.
- 6.8. Los elementos y la información que respalde cualquier comunicación sobre Felicitación, Sugerencia o Denuncia debe ser enviada por correo electrónico con atención al Comité de Ética en un lapso no mayor a dos días hábiles a partir de la fecha del levantamiento.
- 6.9. **En denuncias:**
  - 6.8.1 Se asegura la confidencialidad y seguridad en todo el proceso de denuncia.
  - 6.8.2 Los motivos a denunciar, pueden ser los siguientes:
    - Acoso sexual.
    - Acoso laboral.
    - Hostigamiento laboral (Mobbing).
    - Violencia.
    - Fraude, robo y abuso de confianza.
    - Prácticas comerciales dudosas.
    - Conflicto de intereses.
    - Violación al código de conducta.
    - Riesgos ambientales y de seguridad.
    - Revelación de secretos industriales o asuntos de carácter confidencial perjuicio de la compañía.
    - Falta de integridad y/o error intencional de las operaciones.

## 7. Procedimiento

Paso	Quién realiza	Descripción
1.	Persona vinculada con Roshfrans	Levanta una comunicación sobre Felicitación, Sugerencia o Denuncia.
2.		Considera previo al levantamiento lo siguiente:

	Persona vinculada con ROSHFRANS	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Razonar muy bien antes de actuar, evaluar opciones y consecuencias.</li> <li>– Considerar ¿Quién puede verse afectado con su decisión en caso de que su percepción no sea la correcta?</li> <li>– Actuar con honestidad.</li> <li>– <b>En caso de denuncia</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Deberá ser objetiva, fundamentada y sustentada, aportando para ello los elementos suficientes para probar el dicho imputado.</li> <li>b. Ser consiente que involucrar el prestigio de un consejero o colaborador inocente o no informar con oportunidad algún tipo de violación al Código de Conducta le hace corresponsable.</li> <li>c. Revisar su Código de Conducta e identificar que norma de conducta, principio, valor o parte es la que se está infringiendo.</li> </ol> </li> <li>– No utilizar la Línea de Comunicación como última opción para resolver las situaciones que se presenten.</li> </ul>
3.	Persona vinculada con ROSHFRANS	<p>Proporciona, si es posible, los siguientes datos en el FO-CO-HUM-001 Formato para Felicitación, Sugerencia o Denuncia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nombre Completo del que emite la comunicación sobre Felicitación, Sugerencia o Denuncia.</li> <li>– Descripción clara y concisa del hecho, señalando día en que ocurrió, la hora, indicar las palabras exactas de ser el caso, las personas involucradas, testigos e indica los elementos con los que cuenta para sustentar los hechos.</li> <li>– Enviar los elementos que sustenten la comunicación, en caso de contar con ellos, señala en donde pueden obtenerse para que el Comité de Ética, ponga en acción los mecanismos para obtenerla.</li> </ul>
4.	Comité de ética	<p>Recibe la comunicación sobre Felicitación, Sugerencia o Denuncia por los medios institucionales señalados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Línea de Comunicación Telefónica Roshfrans Te Escucha             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Interno ext. 2000.</li> <li>b. Externo de cualquier punto de la república mexicana 55- 5747-5715.</li> </ol> </li> <li>– Correo Electrónico de Denuncia. <a href="mailto:teescucha@salav.com.mx">teescucha@salav.com.mx</a></li> <li>– Sitio web de la empresa <a href="http://www.roshfrans.com.mx">www.roshfrans.com.mx</a></li> </ul>
	Gerente de Capital Humano / Director de Desarrollo Humanístico Integral de Corporativo SALAV	<p>Determinan si es necesario reunir al Comité de Ética, ver <b>Presentación, seguimiento y resolución por el Comité de Ética.</b></p>

<b>Para el caso de denuncia o queja</b>		
5.	Gerente de Capital Humano / Director de Desarrollo Humanístico Integral/ Jefe de personal de ROSHFRANS	<p>Determina con base a la descripción de los hechos y los elementos que aporta la Persona vinculada con ROSHFRANS, si se trata de un caso de infrincimiento al Código de Conducta.</p> <p>En caso de que la denuncia no proceda, avisa a la Persona vinculada con ROSHFRANS y da una retroalimentación.</p>
6.	Gerente de Capital Humano / Director de Desarrollo Humanístico Integral/ Jefe de personal de ROSHFRANS	Solicita el envío de los elementos y los datos de sus testigos, con un límite de entrega de dos días hábiles.
7.	Persona vinculada con ROSHFRANS	Envía los elementos en el tiempo solicitado y proporcionar datos de sus testigos.
8.	Gerente de Capital Humano / Director de Desarrollo Humanístico Integral/ Jefe de personal de ROSHFRANS	Inicia el proceso de seguimiento a la denuncia o queja con base a los hechos descritos y los elementos proporcionados por el denunciante.
9.	Persona vinculada con ROSHFRANS	Espera un tiempo máximo de 15 días naturales para solicitar el estatus de su denuncia, además de mantener la confidencialidad de su denuncia durante dicho periodo.
<b>Presentación, seguimiento y resolución por el Comité de Ética.</b>		
10.	Coordinador del Comité de Ética.	Presenta al comité los hechos y su seguimiento respectivo.
11.	Comité de Ética	Analizan el caso y establecen las acciones a seguir.
12.	Coordinador del Comité de Ética.	Lleva a cabo las acciones con las personas involucradas.
13.	Coordinador del Comité de Ética.	Da aviso sobre la resolución y una retroalimentación del caso.
<b>Para el caso de sugerencia o felicitación</b>		
14.		<p>Determinan los hechos que sustentan la sugerencia o felicitación, si son objetivos, emiten un agradecimiento y en caso de la sugerencia, determinan como la llevarán a cabo.</p> <p>Si no es objetiva la sugerencia o felicitación, lo informan a la persona vinculada con ROSHFRANS y termina el procedimiento.</p>
	Coordinador del Comité de Ética.	<p>Emite un reporte bimestral de la Felicitación, Sugerencia o Denuncia, así como su seguimiento y cierre; y lo entrega al Comité de Ética.</p> <p><i>Fin del procedimiento.</i></p>

**8. Documentos de referencia**

Internos	Código	Nombre del documento
	FO-CO-HUM-001	Formato para Felicitación, Sugerencia o Denuncia

Externos	Nombre del documento
	N/A

**9. Puntos de Norma**

Norma	Punto	Descripción del punto
N/A	N/A	N/A

**10. Indicadores**

N/A

**11. Anexos**

N/A