

Ámbito de aplicación del apéndice: México
Fecha de entrada en vigor: 7/10/2024
Versión: 1.0
Documento de referencia: Política de recepción y tramitación de informes internos

Apéndice – México

Objetivos y alcance

Como complemento de la *Política de recepción y tratamiento de informes internos*, que se aplica a todas las personas jurídicas del Grupo ELIS, los elementos que consideran se integran en este Anexo, se consideran aplicables a Elis México, parte de Elis Services, específicamente para Lavartex, S.A.P.I. de C.V. y sus subsidiarias:

- Manteles, S.A. DE C.V.,
- Lavandería La Europea, S.A. DE C.V.,
- Servicios Estrella Azul de Occidente, S.A. DE C.V.,
- Más Limpio, S.A. DE C.V.,
- Lavasan, S.A. DE C.V.,
- Higiénica Textil, S.A. DE C.V.,
- Servicios Y Suministro A Lavanderías, S.A. DE C.V.,
- Servisan, S.A. DE C.V.,
- Renta De Blancos, S.A. DE C.V.,
- Lavandería De Hospitales Y Sanatorios, S.A. DE C.V.,
- Grupo Empresarial Bousi, S.A. DE C.V.,
- Adoos, S.A. DE C.V.,
- Higiene Textil Del Noreste, S.A. DE C.V.,
- Los Carruajes De La Corona, S.A. DE C.V. y demás que en un futuro se afiliarán a Elis Services.

El objeto del presente Anexo es establecer el procedimiento de atención a las denuncias a las que hace referencia esta política y que se refieran a:

- (i) Situaciones que vayan en contra del Código de Ética y Conducta de la empresa y sus subsidiarias, incluyendo cualquier situación que viole las leyes y reglamentos aplicables, y
- (ii) Cualquier riesgo de daño grave asociado con derechos humanos, libertades fundamentales, riesgos de salud y seguridad de las personas, o el medio ambiente, de las actividades del Grupo, sus subcontratistas y/ o proveedores, incluyendo cualquier tipo de violencia, acoso y/o discriminación.

Marco legal

Este anexo tiene por objeto garantizar el cumplimiento de la siguiente normatividad: (i) ley francesa "Sapin II" n°2016-1691 de 9 de diciembre de 2019, (ii) ley francesa "Deber de Vigilancia" n° 2017-399 de 27 de marzo de 2017, (iii) la Directiva Europea (UE) 2019/1937 sobre la protección de las personas que denuncian infracciones de las leyes de la UE del 23 de octubre de 2019, (iv) Ley General de Responsabilidades Administrativas publicada el 21 de diciembre de 2022, (v) Norma Mexicana NMX-

R025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación (vi) Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención publicada el 23 de octubre de 2018 y (vii) demás legislación aplicable.

Definiciones

- **Canales de Denuncia:** Se refiere en conjunto, al Canal Local y al Canal Externo de denuncia.
- **Canal Externo de Denuncia:** herramienta electrónica y centralizada de Grupo Elis, denominada WhistleB, mediante la cual se puede reportar cualquier incumplimiento o sospecha de incumplimiento al Código de Ética y políticas de la Empresa o cualquier normatividad aplicable.
- **Canal Local de Denuncia:** es el conjunto de personas de la Empresa (jefatura directa, área de Talento Humano y el área de Compliance) que pueden recibir Reportes por parte de las partes interesadas, sobre cualquier incumplimiento o sospecha de incumplimiento al Código de Ética, políticas de la Empresa o normatividad aplicable.
- **Código:** es el Código de Ética y Conducta de Lavartex, S.A.P.I. de C.V. y sus subsidiarias.
- **Colaborador:** Incluye, individualmente o de forma conjunta, a cualquier persona empleada por la Empresa, pasantes, gerentes, directores, administradores, bien como tercerizados que actúan en las dependencias de Lavartex, S.A.P.I. de C.V. y sus subsidiarias.
- **Denunciante:** persona física, interna o externa a la Empresa, que, de buena fe, comunique una posible infracción o incumplimiento al Código, políticas o legislación vigente.
- **Empresa:** se refiere a Lavartex, S.A.P.I. de C.V. y sus subsidiarias, parte del Grupo Elis.
- **Información sobre el hecho denunciado:** se refiere a toda la información sobre una posible infracción o incumplimiento al Código o legislación vigente. Puede incluir, sin limitación: nombres de las personas participantes, fecha de los acontecimientos, descripción sobre lo sucedido, nombre de quienes pudieran haber atestiguado los hechos, si hubiere y cualquier evidencia que ayude a acreditar el hecho denunciado y a la investigación correspondiente.
- **Política:** se refiere a la política de igualdad laboral y no discriminación adoptada por la Empresa.
- **Denuncia:** comunicación verbal o escrita sobre una Violación Potencial o posible infracción o incumplimiento al Código o legislación vigente, que hace el Denunciante ante alguno de los canales de denuncia.
- **Represalia:** conductas negativas o punitivas, que tienen intención de dañar o castigar a aquellas personas que han presentado una queja, irregularidad, inconformidad o han participado en una investigación, de buena fe.
- **Terceras personas protegidas:** es una o más personas físicas que ayudan en el proceso de investigación del hecho denunciado, o una persona física o jurídica relacionada con la persona informante.
- **Violación potencial** significa un acto u omisión, o intentos de ocultar tal acto u omisión, ya sea presunto o probado, constitutivo de:
 - (i) Una violación de los principios, valores o comportamientos descritos en el Código de Ética y Conducta de la Empresa, incluyendo cualquier situación que viole las leyes, políticas y

Política de recepción y tramitación de denuncias internas

reglamentos aplicables.

- (ii) Un riesgo de perjuicio grave para los derechos humanos y las libertades fundamentales, la salud y la seguridad de las personas y el medio ambiente asociado a las actividades del Grupo, así como de sus subcontratistas y proveedores, incluyendo cualquier tipo de violencia laboral, acoso (laboral o sexual) y/o discriminación.
- (iii) En la medida en que sea aplicable, una infracción de la legislación europea, así como cualquier legislación local o políticas y procedimientos internos.

Procedimiento

1. Canales de denuncia

Quienes deseen realizar una Información sobre una posible infracción, son animados a utilizar los **Canales de Denuncia** de la Empresa:

1	Con su jefatura directa	Canal Local de Denuncia
2	Con el área de Talento Humano	
3	Con la persona designada como Compliance Officer	
4	En la plataforma WhistleB a través del siguiente enlace: https://report.whistleb.com/es/elis	Canal Externo de Denuncia

La empresa anima a las personas denunciantes a favorecer el uso del Canal Externo de Denuncia para enviar información sobre una posible infracción relacionada con:

- Corrupción, soborno, pagos de facilitación y/o tráfico de influencias,
- Fraude, lavado de dinero o financiamiento al terrorismo,
- El tráfico de influencias,
- Delitos económicos, robo, falsificación de documentos o la alteración de registros contables,
- Infracciones contra la integridad o que pongan en peligro la salud, seguridad o integridad de las personas,
- Daños o afectaciones al medio ambiente,
- Cualquier tipo de violencia laboral, incluyendo acoso (laboral o sexual) o discriminación, intimidación, hostigamiento, discriminación, malos tratos o prejuicios en el trabajo, así como cualquier incumplimiento a la Política de igualdad laboral y no discriminación,
- Incumplimiento a la normatividad interna o externa, incluyendo temas de competencia económica, protección de datos personales, entre otros,
- Cualquier conducta susceptible de dañar la imagen y la reputación del Grupo, y
- En general, cualquier tipo de incumplimiento al Código de Ética y Conducta o la normatividad interna y/o externa.

2. Formulación del reporte de denuncia

En caso de que alguna persona, ya sea interna o externa a La empresa, haya atestiguado, sea víctima o se haga conocedora de una violación al Código de ética y conducta, de otras políticas de la empresa y/o de las normativas vigentes, deberá reportarlo inmediatamente en los Canales de Denuncia.

Política de recepción y tramitación de denuncias internas

Los reportes hechos a través del Canal Local, podrán desahogarse de forma telefónica, presencial, videoconferencia o a través de correo electrónico dirigido a cualquiera de las personas que integran este canal.

Por otro lado, las personas denunciantes pueden optar por emitir el reporte de denuncia directamente en el Canal de Denuncia Externo, disponible los 365 días del año y durante las 24 horas del día. Para tal efecto, las personas denunciantes deberán acceder, a través de cualquier dispositivo electrónico con acceso a Internet, al siguiente enlace: <https://report.whistleb.com/es/elis> y completar el formulario del sitio web con la información posible, sobre el hecho denunciado.

3. Acuse de recibo

3.1 Reportes recibidos a través del Canal Local de Denuncias

Cuando el reporte sea recibido a través Canal Local de Denuncia, la persona receptora de dicho reporte, deberá proporcionar a las personas denunciantes un acuse de recibo, a través del mismo medio por el cual se recibe el reporte.

Se deberá de informar al área de Compliance o Cumplimiento, sobre el reporte y compartir toda la información relacionada con el mismo, para que este pueda ser debidamente registrado en la plataforma WhistleB, con el fin de garantizar la centralización de los reportes recibidos, así como su atención, investigación y resolución en los términos de esta política y su anexo.

3.2 Reportes recibidos a través del Canal Externo de Denuncias

Por otro lado, todos los reportes recibidos a través del canal externo serán cifrados por parte del proveedor externo WhistleB, que administra la plataforma del canal de denuncia, para posteriormente ser canalizados en primera instancia con el área de Compliance del Grupo Elis, quienes serán responsables de revisar cada reporte y asignarlos a la persona responsable de cada país, según corresponda.

4. Admisión de los reportes

Los reportes de denuncia deberán ser admitidos en un periodo máximo de siete días a partir de que fueron recibidos. Para ello, una vez que la persona designada como Compliance Officer de México reciba las denuncias provenientes del Canal de Denuncias, hará un análisis de los mismos para determinar su admisibilidad.

Los reportes de denuncia serán admitidos siempre y cuando se trate de alguno de los temas objeto de reporte al canal de denuncia, enlistados en este anexo. Los reportes sobre temas ajenos a los listados en esta política serán no admitidos y en su caso, serán turnados al área correspondiente para su atención.

Cuando, la persona designada como Compliance Officer considere que la información proporcionada por la persona denunciante es insuficiente para iniciar el proceso de investigación, se comunicará directamente con esta, para solicitarle más información. Esto se hará a través de la plataforma WhistleB o, bien, utilizando los datos de contacto que la persona denunciante haya proporcionado, en su caso. En este escenario, la persona denunciante tendrá un plazo de 30 (treinta) días naturales para atender a los requerimientos de información por parte del área de Compliance. En caso de que no se reciba respuesta en este plazo, el reporte será cerrado.

5. Nivel de riesgo de las denuncias

Una vez que se haya determinado la admisibilidad de los reportes por parte del área de Compliance de México, se procederá a asignar un nivel de riesgo a los mismos tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Impacto financiero ocasionado a la Empresa.
- Que la denuncia implique temas de seguridad patrimonial de la Empresa o afecte la integridad física de algún colaborador.
- El nivel de las personas involucradas y/o denunciadas.
- Determinar las partes involucradas (denunciantes y personas que deberán ser parte de la investigación).
- El lugar donde ocurrieron los hechos de la denuncia.
- Si existe un impacto no solo a la Empresa, sino que pudiese afectar a terceras personas o áreas (medio ambiente, derechos sindicales, daños patrimoniales, afectaciones a la vía pública, etc.)

Los reportes que sean clasificados con un nivel de riesgo alto, serán atendidos por el área de Compliance y se consideran de alto riesgo los reportes con cualquiera de las siguientes características:

- Aquellos en los que la persona denunciada tenga un puesto directivo en la Empresa,
- Aquellos relacionados con: corrupción, soborno, fraude, tráfico de influencias, delitos económicos y violaciones de la integridad.
- Aquellos con riesgos altos asociados con el hecho denunciado, como: riesgos a la reputación de la Empresa, riesgos de represalias, entre otros.
- Aquellos relacionados con abusos y/o acosos sexuales.

El resto de los reportes se asignarán a las áreas correspondientes, de acuerdo al hecho reportado, es decir Talento Humano, Seguridad, Finanzas, entre otras, según sea el caso, para la atención e investigación de los mismos.

Todos los casos deberán ser recibidos, admitidos, solicitar más información al denunciante, rechazados, asignados y evaluados en un periodo no mayor a 14 días desde que fue recibido el reporte.

6. Investigación

Los casos se asignarán por el área de Compliance a una persona designada como investigadora, perteneciente al área correspondiente de la materia sobre la que versa del reporte. Adicionalmente y dependiendo de las circunstancias, la persona a quien se haya asignado el caso, podrá requerir de la ayuda de investigadoras e investigadores de otras áreas, que estarán cooperando en todo momento con la investigación.

Es esencial que de forma previa a la realización de la investigación no exista ningún conflicto de interés entre la persona que investiga y cualquiera de las partes en el proceso. En caso de que exista alguna situación que pueda afectar la imparcialidad de la investigación, el caso deberá ser asignado a otra persona, determinada por el área de Compliance.

Las personas investigadoras deberán atenerse a los siguientes principios de investigación:

- **Competencia.** - Deben recibir capacitaciones y contar con conocimientos técnicos para poder realizar una investigación.
- **Imparcialidad.** - No deberán en ningún momento verse afectadas por ningún conflicto de intereses, perjuicio o juicio de valor que pudiese vulnerar la imparcialidad de la investigación.
- **No discriminación.** - Quienes lleven a cabo investigaciones no podrán dar ningún trato preferencial o abstenerse de atender injustificadamente una investigación por cualquier motivo que implique un acto de discriminación.

Política de recepción y tramitación de denuncias internas

- **Independencia.** – Las personas designadas investigadoras no pueden estar dentro de la línea de reporte o ser pares de trabajo de alguna de las partes dentro de la investigación.
- **Profesionalismo.** – Deberán en todo momento respetar las políticas internas de la Empresa.
- **Confidencialidad.** – Queda estrictamente prohibido realizar una indebida divulgación de la información a la que tenga acceso con motivo de una investigación.
- **No Represalias.** – Queda estrictamente prohibido para todas las personas empleadas por la Compañía, realizar cualquier acto que implique un acto de represalia en contra de otra persona. Quienes conduzcan las investigaciones deberán prevenir que cualquier persona implicada en una investigación pueda cometer un acto de represalia o ser afectada por estas.
- **Inmediatez** – Conducir las investigaciones de forma oportuna, atendiendo los reportes de forma rápida y contemplando el tiempo establecido para cerrar el caso en la plataforma WHistleB.
- **Legalidad** – Cada acción que se tome durante las investigaciones, debe ser consistente con el Código de Ética y Conducta, así como las leyes aplicables en la materia. Las entrevistas deberán llevarse a cabo con respeto, sin el uso de técnicas intimidantes y las conclusiones de las investigaciones siempre deben estar basadas en hechos.

Las personas responsables de las investigaciones, deberán recopilar toda la información posible sobre el hecho denunciado, realizar entrevistas y buscar documentación pertinente para confirmar o desmentir los hechos alegados. Cualquier acción de investigación deberá ser registrada y documentada en el formato de reporte de investigación, mismo que será revisado por área de Compliance previo al cierre del caso, incluyendo, aquellos intercambios realizados oralmente que deberán ser transcritos.

Todas las personas empleadas por la Empresa, tienen la obligación de colaborar en la investigación de los reportes de denuncia.

7. Confidencialidad y protección de datos personales

La confidencialidad es esencial para mantener la integridad de una investigación y proteger a quienes denuncien y a las personas involucradas, así como también a quienes hayan atestiguado los hechos.

Se deberán tomar medidas adicionales para mantener la confidencialidad de la información cuando exista riesgo de lo siguiente:

- a) En caso de que la persona denunciante o conocedora de los hechos requiera protección.
- b) Cuando exista peligro de que la información pueda ser destruida o de que quienes tengan información al respecto puedan coordinar posturas o testimonios.
- c) Relaciones cercanas entre miembros de equipos o áreas.

Las personas responsables de las investigaciones en todo momento deberán proteger los datos personales de las personas Empleadas por la Empresa, evitando la indebida divulgación de la información personal de los empleados de la Empresa y de terceras personas físicas que participen en la investigación, lo anterior, apegándose en todo momento a las políticas de datos personales de la Empresa y a la legislación local aplicable.

Al llevar a cabo la investigación, se deberá tener disponible el aviso de privacidad para que cualquier persona que participe en un proceso de investigación pueda conocer la forma en la que sus datos personales serán tratados.

El aviso de privacidad de la Empresa se encuentra disponible en la siguiente liga: <https://lavartex.com/>

8. Formato de cierre y cierre de la denuncia

Quien sea responsable de la investigación, deberá elaborar el reporte de investigación mediante el uso del formato establecido en el Anexo en donde deberá establecerse al menos los siguientes puntos:

Política de recepción y tramitación de denuncias internas

- Descripción del proceso de investigación efectuado.
- En caso de que sea procedente, el impacto financiero detectado.
- Conclusiones de la investigación.
- Evidencias y bases que sustentan las conclusiones.
- Propuesta de plan de acción, acciones de mitigación y/o sanciones.

El formato de reporte de cierre, se compartirá con el área de Compliance, que deberá revisar los hallazgos y conclusiones del caso, así como las propuestas de acciones, medidas de remediación y/o sanciones, p. ej.:

- Acciones inmediatas por realizar como resultado de la investigación.
- Identificar los controles necesarios para mitigar que los hechos que motivaron la denuncia no vuelvan a ocurrir.
- Determinar un calendario de actividades.
- Identificar responsables.
- Medidas disciplinarias y persona específica que debe ejercerlas.

Las medidas disciplinarias serán determinadas de acuerdo a los hallazgos, conclusiones y según la gravedad de la falta. Éstas, estarán siempre apegadas a las sanciones contempladas en el reglamento Interior de Trabajo de la Empresa y podrán ser las siguientes:

- Amonestación;
- Suspensión sin goce de salario, o;
- En su caso, la rescisión justificada del vínculo laboral.

En caso de no tener observaciones o que no se requieran diligencias adicionales, el área de Compliance cerrará el caso en la plataforma WhistleB en un lapso no mayor a 5 días posteriores a la fecha de recepción de la versión final del reporte de cierre.

Los casos serán cerrados de la siguiente forma:

- Cerrado no fundamentado: Cuando se comprueba que los hechos narrados por quien denuncia, no ocurrieron o no pudieron comprobarse.
- Cerrado parcialmente fundamentado: Es utilizado cuando los hechos relatados por la persona denunciante son parcialmente comprobados. También debe ser utilizado cuando los alegatos presentados no son procedentes, pero otras irregularidades asociadas al hecho narrado, que no son descritas por el denunciante, son constatadas durante el proceso de investigación.
- Cerrado fundamentado: Es utilizado cuando los hechos relatados por la persona denunciante son íntegramente comprobados.

9. Personal encargado de llevar a cabo investigaciones

Talento Humano

Direcciones de Talento Humano
Gerencias de Talento Humano
Coordinaciones de Talento Humano
Gerencias de Capacitación
Coordinaciones de Capacitación

Compliance

Compliance Officer

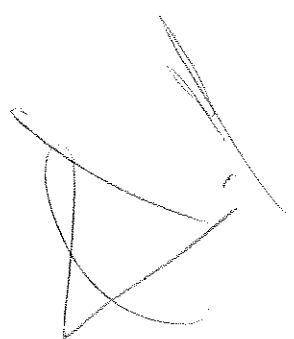
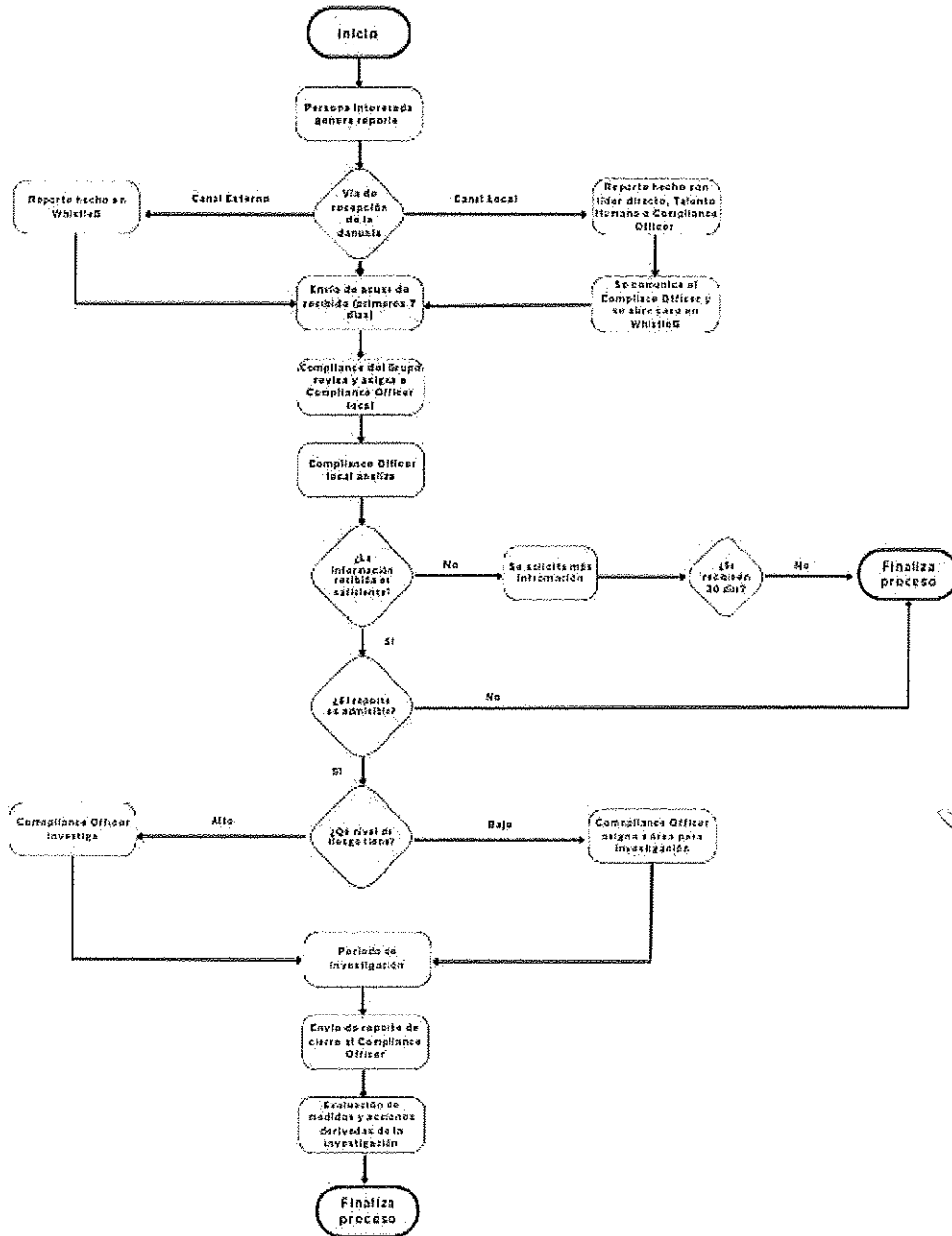
Administración y Finanzas

Dirección de Administración y Finanzas

Seguridad, Salud y Medio Ambiente

Gerencia de Seguridad, Salud y Medio Ambiente

Diagrama del procedimiento



Política de recepción y tramitación de denuncias internas

Comunicación y capacitación de la política

Todas las personas empleadas por la Empresa deberán conocer sobre el contenido de esta política. Para tal efecto, será responsabilidad de todas las jefaturas de la Empresa garantizar que quienes integran sus equipos conozcan sobre la política, fomentando su participación en las capacitaciones diseñadas para la comprensión de la misma.

Las direcciones de Talento Humano y el área de Compliance deberán diseñar e implementar un programa de capacitación para garantizar su comprensión y aplicación en la Empresa.

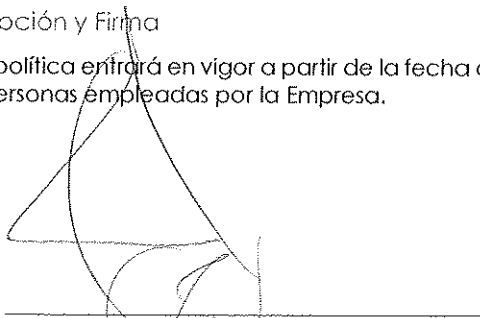
Por otra parte, esta política se pondrá a disposición de las partes interesadas internas y externas, a través su publicación en la página web de la Empresa. De tal forma, reiteramos nuestro compromiso en combatir los comportamientos contrarios a los valores, normas y principios expresados en el Código de Ética y Conducta, así como cualquier normatividad interna o externa.

Aprobación, actualización y revisión de este Anexo

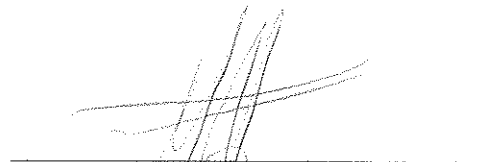
Esta Política será revisada y actualizada, cuando sea necesario, para adecuarla a cualquier cambio que pueda sufrir el modelo de negocio, así como a cualquier cambio en las leyes y reglamentos aplicables, asegurando en todo momento la protección efectiva de las partes en el procedimiento y de los intereses del Grupo.

Adopción y Firma

Esta política entrará en vigor a partir de la fecha de firma y será de cumplimiento obligatorio para todas las personas empleadas por la Empresa.



Lic. José Luis Jacques Pérez
Director General de Lavartex
(Lavartex, S.A.P.I. de C.V. y sus filiales)



María del Mar Rangel Flores
Compliance Officer de Lavartex
(Lavartex, S.A.P.I. de C.V. y sus filiales)

