



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

**Manual para prevenir la discriminación,
acoso, hostigamiento y corrupción.**



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



MISIÓN

Desarrollar negocios perdurables que brinden productos y servicios de alta calidad, generando crecimiento sustentable y valor agregado a nuestros clientes, colaboradores/as, proveedores y socios/as.

VISIÓN

Tener un grupo de empresas líderes en su ramo que generen sinergias, crecimiento acelerado y un alto valor para los socios/as y colaboradores/as.

VALORES

AHG está conformado por un grupo de empresas que dinámicamente generan una sinergia sostenible entre ética, experiencia y empatía.

XCEL - Quality and details

Trabajamos con alta calidad y excelencia, excediendo las expectativas del cliente al ejecutar de manera sobresaliente los detalles que marcan la diferencia.

Integridad - Integrity

Protegemos los intereses del cliente y de los involucrados/as con honestidad, ética y transparencia en nuestro actuar. Cuidamos la confianza como un activo crítico.

Mejores prácticas e innovación - Best practices and innovation

Incorporamos innovaciones tecnológicas y administrativas en nuestros procesos y proyectos.

Responsabilidad social - Social responsibility

Creamos conciencia y contribuimos activamente al mejoramiento social, económico, ambiental y del entorno.

Seguridad - Safety first

Nuestra prioridad es la seguridad de las personas, la información y los bienes.

Creamos valor compartido - Shared value creation

Generamos valor y beneficios compartidos para el cliente, colaboradores/as y empresa contribuyendo al progreso social.

Equipo A+ - A+ Team

Contamos con personal propositivo y eficaz que trabaja en equipo con pasión y compromiso teniendo una sólida formación académica y amplia experiencia, buscando siempre una mejora continua.

AHG está conformado por un grupo de empresas que dinámicamente generan una sinergia sostenible entre ética, experiencia y empatía.



Código de Ética

Dentro de nuestra filosofía buscamos sostener una relación transparente, profesional y ética con nuestros colaboradores/as, proveedores/as, y clientes.





Código de Ética

Introducción

¿Qué es el Código de Ética?

El Código de Ética es un compendio de valores y lineamientos que se presentan desde la óptica y visión de la Empresa, con el propósito de impulsar y delimitar la forma de hacer negocios con proveedurías, colaboradores y colaboradoras y clientes y clientas; valores y lineamientos que se robustecen a través de las políticas y procedimientos implementados al interior de la Empresa bajo el cumplimiento de las legislaciones aplicables, así como de responsabilidad social.

El Código de Ética hace referencia a que el colaborador o colaboradora, en el desempeño de sus actividades, tiene acceso a diversa información catalogada, en algunos casos, como confidencial e importante; sin embargo, el Código no puede abordar situaciones en lo individual y tampoco sirve de sustituto de la responsabilidad en el correcto desempeño de las funciones y actividades que ejecuta cada miembro colaborador, en especial cuando las acciones del colaborador o colaboradora perjudiquen la reputación e integridad de la Empresa.

¿Cuál es el objetivo?

Mantener la integridad y reputación de la Empresa, a través del establecimiento de normas de conducta que aseguren que sus colaboradores y colaboradoras guíen su actuar con altos estándares de ética y de intolerancia hacia la corrupción, unificando y fortaleciendo las prácticas Empresariales del equipo, para cumplir con los más altos estándares profesionales y morales. Respetar en todo momento los derechos humanos.

¿Explica el Código todas las normas?

El Código de Ética es un punto de partida y no puede describir todas las políticas o procedimientos que la Empresa aplica, ya que contiene normas, reglas y procesos que deben cumplirse adicionalmente a los principios del Código.



¿Qué ocurre con las diferentes leyes?

Cada colaborador o colaboradora tiene la responsabilidad de conocer y cumplir con la normatividad aplicable. Así mismo, deberá sujetarse a los códigos, políticas y procedimientos implementados en la empresa y que se han hecho de su conocimiento para el correcto desempeño de sus funciones.

Este principio aplica para todos los colaboradores/as y en todas las áreas sin excepción. El incumplimiento de la normatividad, código, políticas y procedimientos puede acarrear a la empresa severos daños económicos y el deterioro en su imagen, de lo cual será responsable el colaborador o colaboradora, independientemente de las acciones laborales, penales y civiles que procedan.

El Código establece principios de conducta empresarial aplicables a la empresa. No obstante, lo anterior, cuando existan normas, leyes o reglamentos que regulen la misma conducta, se debe aplicar la norma conducente.

¿Quién debe cumplir con el Código?

Todos los colaboradores y colaboradoras, clientes y proveedores/as de la empresa deben cumplir cabalmente con los principios establecidos en el Código de Ética.

Los colaboradores y colaboradoras no deben contratar los servicios de algún proveedor o proveedora, contratista, agente, asesor/a o tercero para realizar cualquier acto que entre en conflicto con este Código. Los colaboradores y colaboradoras que contraten a terceros tales como proveedores/as, contratistas, agentes o asesores para trabajar en nombre de la empresa, deben asegurarse de que estas personas tengan conocimiento del Código, de acuerdo con el procedimiento que se determine para difusión por las áreas de Talento Humano, Compras, Marketing y RSE respectivamente.



Código de Ética

Introducción

¿Cuáles son los deberes de quienes supervisan?

Quienes cuentan con facultades de supervisión en la organización, tienen adicionalmente las siguientes responsabilidades:

- Promover el cumplimiento del Código con el ejemplo y actuando con integridad.
- Asegurarse de que, quienes dependen de ellos, entienden los términos del Código y cuentan con los recursos para.
- Vigilar que las personas cumplirlos a quienes supervisan, actúen de conformidad con el Código de forma coherente y permanente.
- Vigilar con atención a terceros (proveedores/as) de servicios que actúen en nombre de la empresa, para garantizar que trabajen de manera coherente con el Código.
- Asegurar confidencialidad y apoyo a los colaboradores y colaboradoras que, de buena fé, planteen preguntas o realicen denuncias por incumplimiento al Código de Ética.

¿Cuál es el alcance?

El Código de Ética es aplicable a todos los colaboradores y colaboradoras, clientes y proveedores/as de la empresa y es de observancia obligatoria.



¿Cuál es la política?

El incumplimiento al Código de Ética conlleva a adoptar medidas disciplinarias o legales de carácter penal, civil o laboral, que pueden ir desde llamadas de atención, sanciones hasta la terminación de la relación laboral y/o comercial con la involucrada.

Cualquier controversia o acto que entre en conflicto con el cumplimiento del Código de Ética, será resuelto por el Comité de Ética de la Empresa, garantizando una estricta confidencialidad y serán respetados en todo momento, los procedimientos establecidos para atender la controversia generada, observando la garantía de audiencia de las partes involucradas.

Los Colaboradores y colaboradoras deben observar los siguientes lineamientos en el desempeño de sus funciones y en las relaciones con terceros externos con quienes tengan contacto:

- Evitar cualquier tipo de abuso verbal, conducta violenta o acto corrupto.
- Evitar obtener o procurar beneficios o ventajas indebidas, para sí o para otros, mediante el uso de su cargo, autoridad, influencia o aparente influencia.
- En ningún momento ejercer actos, conductas, omisiones, condiciones o hechos que impliquen discriminación por razón de origen étnico, género, discapacidad, condición social, condición de salud, nacionalidad, religión, clase social, condición migratoria, opinión, preferencia sexual, edad, impedimento físico o cualquier otro que atente contra la dignidad humana.
- Dar y seguir instrucciones con estricto apego a las reglas, Códigos, Normas, Legislaciones, Políticas, Reglamento Interior de trabajo, Manual para prevenir la discriminación, el acoso, el hostigamiento, corrupción y procedimientos de la empresa.



Código de Ética

Principios generales

Los Colaboradores y colaboradoras deben observar los siguientes lineamientos en el desempeño de sus funciones y en las relaciones con terceros externos con quienes tengan contacto:

- Evitar conductas de acoso o condicionamiento al personal, ni que el éxito de una persona dependa de favoritismos o sobornos. Nuestro compromiso es mantener un ambiente de trabajo en contra del hostigamiento, acoso o corrupción, incluyendo: lenguaje o conductas que puedan ser intimidantes, ofensivas o discriminatorias.
- Respetar el medio ambiente y su entorno con responsabilidad y conciencia.
- Actuar con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal obtenida para sí o para terceras personas.
- Rendición de cuentas bienes que poseen como herramientas de trabajo, material audiovisual, etc.
- Robo, disponer bienes que no son de ellos, no propiedad de la empresa.
- Rechaza el uso del trabajo forzoso e infantil.



Confidencialidad de la información

- El colaborador o colaboradora entiende que recibirá y tendrá acceso a información privilegiada, la cual tiene el carácter de confidencial y constituye un activo intelectual propiedad de la empresa; algunos ejemplos son: los contratos, programas de actividades, desarrollo de productos, planes estratégicos, datos financieros y estadísticos. Por lo tanto, queda prohibida su extracción, revelación o divulgación por cualquier medio.
- Los clientes tienen derecho a la privacidad de su información personal, patrimonial, de negocios y referencias personales. Cualquier información relativa a datos de clientes deberá considerarse y dar el tratamiento de información confidencial.
- En caso de que el colaborador o colaboradora divulgue la información confidencial relativa a datos personales sensibles del cliente, colaboradores/as, proveedores/as sin autorización expresa, estará incumpliendo las disposiciones sobre tratamiento y protección de datos personales y se hará acreedor a una sanción, independientemente de las penas que en materia civil, penal o laboral o de cualquier índole jurídica le pudieran corresponder.
- Toda la información documental deberá respaldarse de manera electrónica mediante One Drive en la cuenta empresarial que tiene cada usuario/a o colaborador/a, tratando de imprimir lo menos posible. Aquella información que por su naturaleza deba conservarse físicamente, tendrá que resguardarse adecuadamente para su correcta preservación y en caso de ser legalmente relevante, deberá estar bajo llave. Al finalizar los proyectos y una vez cerrados administrativamente, deberá notificarse al área de Recursos Materiales para entregar en la caja previamente identificada, revisada y ordenada la documentación para su resguardo.



Código de Ética

Principios generales

Obsequios

- Los colaboradores y colaboradoras en el desempeño de sus funciones no deben aceptar o recibir regalos, pagos, servicios, invitaciones o beneficios por parte de clientes y/o proveedores/as.
- Bajo ninguna circunstancia, un colaborador/a podrá recibir obsequio ni beneficio de alguna índole, por lo que, en caso de su obtención, la devolución tendrá que ser inmediata. El recibimiento de obsequios quedará sujeto a aprobación del patrón/a y se estipula que únicamente podrán ser en periodos navideños, cantidad que no podrá exceder los \$1,200.00 anuales. Adicionalmente a lo mencionado la empresa tendrá facultades de solicitar a los colaboradores o colaboradoras que considere que tienen mayor contacto con clientes, y proveedores/as la declaración de todos y cada uno de los regalos que fueron recibidos en un ejercicio fiscal.
- La empresa rechaza la corrupción como forma para obtener o conservar un negocio o para obtener una ventaja competitiva indebida.

Autoridades

- La empresa se mantiene actualizada de la normatividad y legislación aplicable, con el fin de no incumplir con la(s) misma(s), realizando acciones para verificar dicho cumplimiento.
- Se mantiene contacto permanente con las autoridades y participamos con organismos y asociaciones para analizar y dar cumplimiento a las leyes, manteniendo una relación siempre respetuosa, con la finalidad de coadyuvar con el desarrollo de nuestro país.



Código de Ética

Principios generales

Relación y trato con clientes

- Los colaboradores y colaboradoras en el desempeño de sus funciones deberán cuidar la información que ha sido confiada por nuestros clientes haciendo éste un deber extensivo a nuestros proveedores/as.
- Cuidamos de respetar en todo momento las políticas de nuestros clientes, observándolas como si fueran propias. En caso de que las políticas de alguno de nuestros clientes se contrapongan con algunas de las nuestras, se buscarán puntos de acuerdo para la coexistencia de ambas; en caso de no ser posible esto, se analizará la posibilidad de retirar nuestros servicios.

CONFIDENTIAL
DOCUMENTO INTERNO



Conflicto de intereses

Una situación de conflicto de interés surge cuando los intereses personales de un colaborador o colaboradora, sus amigos/as o familiares, interfieren o pueden interferir con los intereses de la empresa, de sus clientes o proveedores/as afectando la objetividad o imparcialidad con la que dicho colaborador o colaboradora debería realizar sus funciones.

Los colaboradores/as no pueden establecer algún tipo de acuerdo o esfuerzo concertado con la competencia, cliente, proveedor/a o cualquier tercero que tenga efectos contrarios a los intereses de la empresa.

Se establece un conflicto de interés cuando existe una relación de parentesco o sentimental entre colaboradores/as y pueda verse afectado el óptimo desarrollo de sus funciones o las relaciones con proveedores/as, clientes y colaboradores/as.

- Los conflictos de interés son aquellas situaciones en las que el juicio de una persona y la integridad de sus acciones puedan estar influenciados por un interés secundario. La prevención de los conflictos de interés es un elemento importante para mantener la integridad y sostenibilidad de la empresa. Ante cualquier situación de conflicto de interés lo primero que debe hacerse, es revisar las políticas administrativas y procedimientos internos de la empresa.
- Toda toma de decisiones debe estar fundamentada en criterios profesionales, asegurando que la posición jerárquica y la influencia no sean utilizadas para obtener beneficios personales.

Relaciones personales: Los colaboradores y colaboradoras no deben tener familiares, cónyuges o personas cercanas trabajando a su cargo directo, ni debe tomar parte en las decisiones de contratación de personas estrechamente vinculadas.

Compromisos externos: Los consejeros/as o colaboradores y colaboradoras deberán abstenerse de tener intereses o inversiones que les permita tener influencia en los negocios de la competencia. Los colaboradores/as de la empresa no pueden brindar sus servicios de manera directa o indirecta a la competencia.

Obsequios o favores: Los colaboradores y colaboradoras deben abstenerse de recibir regalos u obsequios que condicionen la relación comercial de la empresa con terceros o pedirlos a los proveedores/as.

- Los colaboradores y colaboradoras no pueden utilizar su condición para obtener beneficios personales de clientes, proveedores/as o cualquier tercero que mantenga o desee establecer relaciones de negocios con la empresa.
- Los colaboradores y colaboradoras deben abstenerse de establecer o mantener algún tipo de relación en otro negocio vinculado con actividades de la empresa.



Código de Ética

Principios generales

Activos y aspectos financieros

- Como parte de sus obligaciones, los colaboradores y colaboradoras tendrán acceso al uso de activos pertenecientes a la empresa, los cuales deben ser administrados y utilizados única y exclusivamente en beneficio de la misma y para la función a la que fueron designados.
- Los colaboradores y colaboradoras deberán cuidar y mantener en buen estado las instalaciones en donde desarrollan sus actividades.
- Los colaboradores y colaboradoras que se involucren en el registro de operaciones contables, así como la emisión de información financiera, deberán asegurar que éstas se reportan verazmente de acuerdo con los principios, normas y leyes vigentes. Así también deben evitar participar en transacciones u operaciones utilizando información privilegiada de la empresa, del área a la que pertenecen o que pudieran tener acceso a ella por su condición o ejercicio del cargo que desempeñan. No deben permitir el uso impropio de dicha información para el beneficio propio o de un tercero/a.

Mercadotecnia y Publicidad

- Todo mensaje publicitario o promocional deberá hacerse con apego a los valores y objetivos institucionales.
- La comunicación y publicidad de AHG deberá hacerse basada en principios de competencia justa, debe transmitir un sentido de responsabilidad social y no debe ser en ningún aspecto discriminatoria.
- No debe publicarse información comercial confidencial como: métodos de venta, perfiles de consumidores, listas de proveedores/as o procedimientos internos, entre otros.
- En caso de contratar alguna agencia o consultoría externa para la creación de material publicitario y otorgue algún servicio, es obligación firmar un acuerdo de confidencialidad y no divulgación con dicha empresa, así como compartirle nuestro Código de Ética y hacerlo extensivo.





Código de Ética

Principios generales

- En todo momento se cumplirá la legislación vigente del país en cuanto a normativa publicitaria.
- La empresa rechaza participar en cualquier tipo de actividad, programa o evento que vaya en contra de la dignidad del ser humano y los valores de la comunidad.
- Todo mensaje emitido por la organización debe ser apto para cualquier tipo de público

Redes sociales

Toda publicación en redes sociales deberá de estar alineada a nuestros Valores, Misión, Visión, filosofía y objetivos empresariales.

Todos los colaboradores y colaboradoras deben estar conscientes de las publicaciones, comentarios y esta información sea compartida, se realiza en nombre de la empresa y lo que representa. Debemos partir de la posición oficial de empresa y evitar compartir, comentar y publicar contenidos que dañen la imagen de la misma.

El criterio general de una publicación de contenido en redes sociales debe agregar valor para la empresa, es decir deben ser de interés a fin de promover la interacción, generar reputación y reconocimiento para la organización.

Cuando se citen contenidos de terceros/as, debemos asegurarnos de que la fuente sea fidedigna, seria y confiable; en caso de incluir contenidos de terceros, debe citarse o direccionarse a la fuente misma.



Código de Ética

Principios generales

Faltas al Código de Ética

Cualquier colaborador o colaboradora que incumpla lo establecido en este código será sujeto a medidas disciplinarias. De manera enunciativa y no limitativa, se señalan las siguientes: llamadas de atención, sanciones, actas administrativas, suspensiones, así como la terminación de la relación laboral y/o el ejercicio de las acciones legales que correspondan.

Las sanciones aplicables por el incumplimiento al presente código son de adición a las obligaciones del colaborador/a, por lo que no eximen, cuando sea el caso, de las responsabilidades administrativas, civiles, penales o laborales o de cualquier otra índole establecida en la legislación vigente en nuestro país.

**MANUAL PARA PREVENIR
LA DISCRIMINACIÓN,
EL ACOSO, EL HOSTIGAMIENTO
Y CORRUPCIÓN**



Introducción

En nuestra organización creemos en la importancia de crear y mantener un ambiente que estimule a cada colaborador o colaboradora a alcanzar su más alto nivel de productividad y satisfacción personal y profesional.

Este ambiente debe caracterizarse por ser justo, humano y responsable; debe apoyar, nutrir y reconocer los logros profesionales con base en habilidades y desempeño del trabajo.

Este documento surge como parte de la estrategia para la creación de un entorno organizacional favorable, a través de reglas que permitan a los colaboradores y colaboradoras a desempeñar sus actividades en un ambiente adecuado.

Para poder vivir esta filosofía, estamos empeñados en proporcionar un lugar de trabajo en el que los colaboradores/as sean tratados de forma igual con el mismo respeto dentro de su ámbito laboral, con acceso equitativo a los recursos productivos, manteniendo un estatus organizacional favorable.

En AHG, no realizamos ni toleramos ningún tipo de discriminación.

No imponemos nuestra voluntad para obligar a que ejecuten acciones ilegales, no éticas o que se antepongan a nuestras políticas internas.



Objetivo

El objetivo de este manual es establecer mecanismos para prevenir y eliminar prácticas de hostigamiento, acoso y discriminación en la empresa

El trabajo es un derecho y un deber social. No es artículo de comercio. No podrán establecerse condiciones que impliquen actos, conductas, hechos u omisiones de discriminación, acoso y hostigamiento a colaboradores o colaboradoras, candidatos/as, proveedores y clientes por motivo de:

- Nivel socioeconómico.
- Grupo étnico o color de piel.
- Lugar de origen.
- Religión.
- Condición social.
- Condición migratoria.
- Opiniones.
- Estado civil.
- Género.
- Discapacidad.
- Edad.
- Condición de salud o preferencia sexual.
- Embarazo.
- Su afiliación a algún sindicato o pertenencia a alguna agrupación para trabajadores o a alguna asociación o agrupación de índole política, social o cultural.
- Cualquier otro que atente en contra de la dignidad humana.

Para lograr nuestro objetivo se implementarán los siguientes mecanismos:

- Establecer procesos para la prevención, atención y sanción en los casos de hostigamiento, discriminación y acoso, así como tiempos de respuesta a denuncias y quejas (proceso Alza la voz, Comité de Respeto, Sana Convivencia y Anticorrupción, entre otros).
- Garantizar la confidencialidad para el caso de las denuncias que se llegaran a realizar.



Definición de conceptos

**Entorno organizacional
favorable**

Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los colaboradores o colaboradoras a la organización; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

**Igualdad Laboral y No
Discriminación**

Todos los colaboradores y colaboradoras de AHG:

I. Respetamos las diferencias individuales de cultura, religión y origen étnico.

II. Promovemos la igualdad de oportunidades y el desarrollo para todo el personal.

III. En los procesos de contratación, buscamos otorgar las mismas oportunidades de empleo a las personas candidatas, sin importar: raza, color, religión, género, orientación sexual, estado civil o conyugal, nacionalidad, discapacidad, o cualquier otra situación protegida por las leyes federales, estatales o locales.

IV. Fomentamos un ambiente laboral de respeto e igualdad, una atmósfera humanitaria de comunicación abierta y un lugar de trabajo libre de discriminación, de acoso sexual y de otras formas de intolerancia y violencia.

V. Estamos comprometidos en la atracción, retención y motivación de nuestro personal, por lo que el sistema de compensaciones y beneficios de nuestro centro de trabajo no hace diferencia alguna entre empleados o empleadas que desempeñen funciones de responsabilidad similar.



Definición de conceptos

***Igualdad Laboral y No
Discriminación***

VI. Respetamos y promovemos el derecho de las personas para alcanzar un equilibrio en sus vidas; impulsando la corresponsabilidad en la vida laboral, familiar y personal de nuestras colaboradoras y colaboradores.

Se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el género, la orientación sexual, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo. También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.



Colaboradores o colaboradoras con discapacidad

Aquellos que, por razón congénita o adquirida, presentan una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal.

Violencia laboral

Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del colaborador o colaboradora, que pueden dañar su integridad, salud y/o autoestima.

Factores de riesgo psicosocial

Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo de sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral, por el trabajo desarrollado ("burnout" o desgaste profesional, estrés laboral, "mobbing" o acoso laboral).

Respeto

Actitud que nace con el reconocimiento del valor de una persona, ya sea inherente o relacionado con una habilidad o comportamiento.

Corrupción

Acto o conducta, donde el colaborador o colaboradora, cliente, proveedor/a o contratista, derivado de la ejecución de algún trabajo, recibe, ofrece o acepta ofertas, promesas, dádivas o presentes, a fin de realizar o abstenerse de realizar un acto, o de obtener favores o ventajas particulares.

La corrupción ocurre cuando una persona se deja comprar por medio de ofertas, promesas, o dádivas y es activa cuando la persona remunera las ofertas, promesas o presentes.



Definición de Conceptos

Quejoso/a o denunciante

Persona que presenta una queja en contra de una o varias personas que ejercen sobre ella u otra persona una conducta de discriminación, hostigamiento o acoso, o que da cuenta de un acto corrupto.

Discriminación

Es la negación de la igualdad en el trato. Ideología que separa y considera inferiores a las personas por su raza, características físicas, sexo, religión, clase social, preferencia sexual, origen, motivos ideológicos, etc.

Hostigamiento

Ejercicio del poder en una relación de subordinación o no subordinación real de víctima frente al agresor o agresora en el ámbito laboral que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.

Acoso sexual

Solicitudes de sumisión sexual para conservar el trabajo o evitar algún tipo de represalia, así como ofrecimiento de privilegios o beneficios laborales a cambio de favores sexuales.

Represalias

Acto de hostilidad con que una persona responde a otra como venganza por reportar algún tipo de discriminación, acoso u hostigamiento, por sutiles que sean. El comportamiento de los colaboradores o colaboradoras de nuestra organización en cumplimiento de sus deberes fuera de las instalaciones se someterá a lo establecido en este manual.

Convivencia o complicidad

Es un tipo de comportamiento donde una alta autoridad, dirección, gerencia o supervisión se da cuenta que se está llevando a cabo una situación de discriminación, corrupción, acoso u hostigamiento y disimula, tolera o no demuestra ningún interés oportuno para tomar las acciones necesarias y detener la situación.



Acoso

Es cualquier tipo de conducta, comentario o gesto no bienvenido por otra persona que sea probable que ofenda o humille a algún colaborador o colaboradora. La prohibición de acoso incluye, pero no se limita, a lo siguiente:

- Acoso verbal: tales como insultos, comentarios denigrantes, chistes en doble sentido, insinuaciones de naturaleza sexual, invitaciones o comentarios no bienvenidos.
- Acoso visual: tales como carteles, posters, dibujos, historietas, caricaturas y gestos denigratorios.
- Acoso físico: tales como “palmaditas”, pellizcos, caricias, besos, abrazos, bloqueo de movimientos normales y otras interferencias.
- Acoso sexual: una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.
- Acoso laboral o “mobbing”: Serie de conductas desplegadas en trato sucesivo por personas pertenecientes a una organización o empresa y que pueden consistir en actos u omisiones que buscan menoscabar la moral, el honor, el decoro, la estabilidad emocional, la autoestima o la reputación del afectado, con miras a que dichas conductas terminen por exacerbar al acosado/a a efecto de que renuncie voluntariamente a su trabajo o incurra en alguna causal de rescisión sin responsabilidad para la víctima.



**Responsabilidades
de las gerencias y/o supervisiones**

Las direcciones, gerencias y el equipo de liderazgo, son responsables de:

- Asegurar un ambiente de trabajo libre de discriminación, acoso, hostigamiento y corrupción debiendo dar cumplimiento estricto a lo siguiente:
- Abstenerse en todo momento de practicar actos, conductas, condiciones o hechos de discriminación, acoso, hostigamiento o corrupción, en contra de colaboradores/as, candidatos/as, proveedores/as y clientes.
- Difundir estas reglas por medio del curso de inducción y anualmente.
- Responder apropiada y eficientemente a cualquier incidente de discriminación, acoso, hostigamiento y corrupción; comunicarlo de manera inmediata a través del proceso de denuncia "Alza la Voz"; el no llevarlo a cabo equivale a ser indulgente con el comportamiento.
- Asegurar un ambiente de trabajo sin materiales impresos ni otros materiales ofensivos u comportamientos prohibidos que den lugar a actos, conductas o hechos de discriminación, acoso, hostigamiento y corrupción.
- Hacer saber a los colaboradores y colaboradoras que un cargo o sanción por actos, conductas o hechos de discriminación, hostigamiento de acoso o corrupción, es muy serio e implica consecuencias para quien lo practique.
- Dar el ejemplo al respetar los principios y valores de la empresa y que están contenidos en el código de ética y demás ordenamientos que provengan del mismo.
- Cumplir y hacer cumplir nuestra filosofía y valores Alpha Way.



**Responsabilidades del
colaborador o colaboradora**

- Deberá abstenerse en todo momento de practicar cualquier acto, conducta, condición o hecho de discriminación, acoso, hostigamiento o acto corrupto, en contra de superiores jerárquicos, colaboradores o colaboradoras, candidatos o candidatas, proveedores/as y clientes.
- Queda estrictamente prohibido enviar mensajes electrónicos que contengan material ofensivo por motivo de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que atente contra la dignidad humana.
- Queda estrictamente prohibido para los colaboradores y colaboradoras que tengan acceso a internet, utilizarlo para ingresar a sitios que contengan material sexual explícito, que sean ofensivos o que sean contrarios a la moral y las buenas costumbres.
- Deberán informar de manera inmediata a través del proceso de denuncia “Alza la Voz”, sobre los incidentes de discriminación, acoso, hostigamiento y corrupción que conozcan o hayan observado; así como apoyar a los colegas para que también informen sobre este tipo de incidentes.
- Respetar la naturaleza confidencial de cualquier investigación de discriminación, acoso, hostigamiento o acto corrupto.



***Responsabilidades a cargo de
nuestros proveedores/as.***

- A guardar la más estricta confidencialidad respecto de los procesos internos de la empresa, información sobre nuestros clientes y proyectos, absteniéndose de divulgar a terceros cualquier información de éstos, ya sea con o sin ánimo de lucro.
- A cumplir lo dispuesto en el Código de Ética y Manual para prevenir la Discriminación, el Acoso, Hostigamiento y Corrupción de la Empresa, difundiéndolo entre todo su personal, aplicándolo día con día siempre que preste servicios para la empresa, tomando como propios los principios y normativa que de éstos emanen.
- Abstenerse de ofrecer regalos, favores, dádivas o similares a los encargados o encargadas de proyecto tales como direcciones, gerencias, administrativos/as, seguridad e higiene, etc., como gratificación por haber sido contratados sus servicios, o incluso si no se encontraran prestando servicios para la empresa.
- Abstenerse de prestar servicios en favor de personal de la empresa para fines personales ejemplo trabajos en su casa o en la de sus familiares, prestar equipos, herramientas o vehículos de carga sin pedir retribución por estos servicios.
- Abstenerse de aceptar regalos o favores por parte de personal de la empresa a cambio de obtener otros de vuelta.
- Abstenerse de incurrir en actos de corrupción, en aquellos casos que personal de la empresa le exija alguna conducta, actividad, servicio, favor, dinero, compensación, bienes o similares bajo amenaza que, de no hacerlo, estas personas ejercerán represalias contra dicho proveedor/a.



**Responsabilidades a cargo de
nuestros proveedores/as.**

**Es decir, como proveedor/a
no debes:**

- Manejarse con ética en la preparación de presupuestos, elaboración de estimaciones, etc., dando información veraz y comprobable y apegada a valores de mercado.
- Evitar la contratación de personal de la empresa o familiares cercanos de personal de la empresa con quien dicho proveedor/a cuenta con una relación estrecha ya sea personal o comercial.
- Disponer de equipos, herramienta o materiales que se encuentren en algún proyecto, que sean propiedad de la empresa.
- Divulgar a terceros/as cualquier información relativa a los procesos internos de la empresa, así como datos de clientes e información relativa a nuestros proyectos, tales como diseños, planos, fotografías de los mismos, ya sea con o sin ánimo de lucro.
- Ofrecer regalos, favores, dádivas o similares a los encargados o encargadas de proyecto tales como direcciones, gerencias, administrativos o administrativas, seguridad e higiene, etc. de la empresa.
- Ofrecer regalos, favores, dádivas o similares a los encargados o encargadas de proyecto tales como direcciones, gerencias, administrativos o administrativas, seguridad e higiene, etc. como gratificación por haber sido contratados/as sus servicios.
- Prestar servicios en favor de personal de la empresa para fines personales ejemplo trabajos en su casa o en la de sus familiares, prestar equipos, herramientas o vehículos de carga sin pedir retribución por estos servicios.
- Aceptar regalos o favores por parte de personal de la empresa a cambio de obtener otros de vuelta.



- Aceptar sobornos u ofrecerlos a cualquier persona que labore en la empresa.
- Contratar a personal de la empresa o familiares cercanos del personal de la empresa con quien tenga una relación estrecha ya sea personal o comercial.
- Disponer de equipos, herramienta o materiales que se encuentren en algún proyecto, que sean propiedad de la empresa.

Sistema de denuncia
"Alza la voz" proveedores/as

Estimado proveedor/a, en caso de ser víctima de algún acto corrupto, de hostigamiento, de acoso o discriminatorio, o en caso de conocer de alguno que se esté practicando o se haya practicado dentro de la empresa, te invitamos a que lo denuncies. La empresa tiene de ninguna manera pasa por alto estas prácticas, las cuales rechazamos.

Tu participación en este proceso es sumamente importante para nosotros/as, por lo que ponemos a tu disposición la siguiente línea de denuncias:

Vía telefónica:

+ 52 (55) 5211 6828 EXT. 1160

Correo electrónico:

proveedoresalzalavoz@ahg.mx

Tu denuncia será tratada confidencialmente, tu identidad será resguardada con el fin de evitar represalias o cualquier acción que pudiera interferir con la investigación que se seguirá. La investigación que se practique será a cargo de personas ajenas a la empresa.



**Sistema de denuncia
"Alza la voz"**



La persona que se sienta afectada por algún acto de discriminación, acoso, hostigamiento u observe algún acto corrupto o indebido dentro de la organización, con nuestros colaboradores o colaboradoras, clientes o proveedores/as o contratistas, deberá presentar su queja inmediatamente, ya sea de manera oral o por escrito, mediante alguno de los canales de comunicación que la empresa pone a disposición de sus colaboradores y colaboradoras, clientes o proveedores/as en el proceso de denuncia "Alza la Voz".

Vía telefónica: + 52 (55) 5211 6828 EXT. 1160

Correo electrónico: alzalavoz@ahg.mx

Proveedores/as: proveedoralzalavoz@ahg.mx

Directamente con alguno de los integrantes del Comité de Respeto y Sana Convivencia, (en adelante el Comité).

**Comité de respeto, sana
Convivencia, igualdad laboral y no
discriminación.**

Con la finalidad de atender, tramitar y resolver las quejas y denuncias presentadas por alguno de los colaboradores o colaboradoras, proveedores/as o clientes, se ha integrado un comité denominado "Comité de Respeto, Sana Convivencia y Anticorrupción", el cual está integrado por las siguientes personas:

**Jorge Abdel
Lucía Aguilar
Mauricio Abdel
Roberto Toledo
Cristina Leal
Antonio Jalil
Luis Juárez
Viviana Vives
Karely Herrera**



Procedimiento para presentar una queja o denuncia formal

- I. Una vez recibida la queja por alguno de los medios permitidos, el o la denunciante deberá ratificarla ante los miembros del comité, ya sea de manera conjunta o separada, dentro de los tres días hábiles siguientes de haber presentado su queja, en caso de no hacerlo, se le tendrá por no presentada.
- II. En el momento de ser ratificada la queja, el Comité se entrevistará con la o el o la denunciante, levantando el acta circunstanciada respectiva, la cual contendrá lo siguiente:
 - Nombre de el o la denunciante.
 - Área a la que pertenece.
 - El nombre de la persona o las personas de quien denuncia, su cargo y área de adscripción.
 - Manifestación bajo protesta de decir verdad, con la narración detallada de los hechos (motivo de la queja).
 - Las pruebas que, en su caso presente, precisar el nombre de los o las testigos a quienes les consten los hechos (si los hubiese) así como los documentos, fotos, correos y cualquier otro soporte material que pueda servir de prueba.
 - Firma de el o la denunciante.
 - Firma de la persona que recibe la queja.

Una vez presentada la queja, se efectuará por parte del Comité una pronta, completa y objetiva investigación de todos los argumentos de discriminación, acoso, hostigamiento o acto corrupto, presentados y tomarán las acciones correspondientes de acuerdo con los elementos recabados y que acrediten de manera fehaciente la conducta denunciada.

Por ninguna circunstancia se revelará el nombre de la persona que denuncie algún acto o incidente, por lo que se mantendrá absoluta confidencialidad de la identidad de él o la denunciante, excepto cuando se trate de una acción directa que deba ser discutida con la parte ofendida.

El Comité, en todo caso, orientará y canalizará apoyando al quejoso sobre el contenido de la queja o trámite a seguir.



Denuncia

- III. Admitida la queja, se iniciará el procedimiento de investigación, y de ser el caso, se solicitará a la persona o personas, a quienes se les imputan el o los hechos materia de la queja, un informe documentado, el cual deberá rendir por escrito en el término de cinco días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al que reciba el requerimiento, pudiéndose ampliar dicho término atendiendo las circunstancias del caso.

Para documentar debidamente una queja por hostigamiento, acoso, discriminación, o acto corrupto, el Comité podrá solicitar la rendición y desahogo de todas aquellas pruebas que a su juicio resulten indispensables.

El Comité podrá iniciar investigaciones cuando así lo requiera el caso, para lo cual tendrá de manera enunciativa y no limitativa, las siguientes facultades:

1. Pedir a las partes involucradas la presentación de informes documentados complementarios.
 2. Solicitar a las distintas áreas documentos, informes, videos, fotos, etc., relacionados con los hechos materia de la investigación.
 3. Realizar visitas en las áreas donde se presume se están realizando las conductas de hostigamiento, acoso, discriminación o corrupción.
 4. Citar para una entrevista a las personas que deben comparecer como testigos.
 5. Efectuar todas las demás acciones que considere conveniente, a instrucción del Comité, para el mejor conocimiento del asunto.
 6. Medidas preventivas en los casos en que se presenten situaciones que alteren la disciplina del lugar en el que se desempeñan las funciones.
- IV. Medidas preventivas en los casos en que se presenten situaciones que alteren la disciplina del lugar en el que se desempeñan las funciones.

Si son tan graves que hacen imposible el cumplimiento de las actividades de manera normal o cotidiana, el comité previa evaluación de los hechos motivo de denuncia, determinará las medidas preventivas hasta en tanto no emita la resolución de los hechos o conductas que hayan motivado la denuncia, siendo las siguientes:



Denuncia

1. Cuando se presente una conducta, acto, condiciones o hechos de discriminación, acoso, hostigamiento o corrupción, por parte de un superior jerárquico, se deberá realizar lo siguiente:

El Comité instruirá, de manera inmediata, a la Coordinación de Talento Humano, para que éste adopte las medidas necesarias, mismas que se refieren a coordinar las actividades del colaborador o colaboradora con otra gerencia o supervisión, o bien, con el o la superior jerárquica de aquel quien está realizando el acto, conducta, condición o hecho; en caso de que la conducta persista y la misma conlleve consecuencias de gravedad, se deberán iniciar las gestiones necesarias para que durante la investigación, el colaborador o colaboradora sea ubicado en un área alterna o con un superior.

En casos extremos se podrá asignar al colaborador o colaboradora que se sienta afectado/a por algún acto de acoso, discriminación, hostigamiento, o corrupción, a otra área de trabajo mientras se realizan las investigaciones necesarias y se tomen las medidas disciplinarias que el caso amerite.

2. Cuando se presente una conducta, acto, condición o hecho de discriminación, acoso u hostigamiento o actos corruptos, entre colaboradores o colaboradoras, se deberá realizar lo siguiente:

El Comité instruirá de manera inmediata a la coordinación de Talento Humano para que adopte las medidas necesarias, tales como: coordinar las actividades de los colaboradores y colaboradoras involucradas de manera que la interacción sea estrictamente profesional y preferentemente con el acompañamiento de alguien ajeno a la situación.

3. En casos extremos, el Comité podrá asignar al colaborador o colaboradora que se sienta afectado por algún acto de acoso, discriminación u hostigamiento, a otra área de trabajo mientras se realizan las investigaciones necesarias y se toman las medidas disciplinarias que el caso amerite.

En caso de que se presente una conducta, acto, condición o hecho de discriminación, acoso, hostigamiento o corrupción, por parte de clientes, candidatos o candidatas, proveedores/as o contratistas, se deberá de realizar lo siguiente:



El colaborador o colaboradora deberá dar aviso de manera inmediata por medio del canal "Alza la Voz" y en paralelo a la Dirección de Talento Humano, para que ésta adopte medidas razonables, tales como: asignar a un segundo colaborador o colaboradora para completar la tarea en equipo, asignar a un colaborador/a del sexo opuesto para realizar la tarea o contar con la asistencia de una supervisión o gerencia para completar la tarea con el colaborador/a.

- V. Las pruebas que obren en la queja serán valoradas en su conjunto por los o las integrantes del Comité, atendiendo a las reglas de la lógica, a verdad sabida y buena fe guardada, así como de la experiencia, bajo una perspectiva de género y derechos humanos, a fin de que puedan producir convicción sobre los hechos materia de la misma.
- VI. Las conclusiones de la queja serán la base de las recomendaciones y estarán fundadas únicamente en las pruebas que obren en la misma.
- VII. Concluida la investigación, el Comité formulará la resolución, en la cual se deberán señalar las medidas que procedan para la efectiva restitución de los derechos afectados.

En caso de confirmar la existencia de la conducta, se aplicará la sanción que el Comité determine y se adoptarán medidas inmediatas de acuerdo a los elementos recabados y que acrediten de manera fehaciente la conducta denunciada; así como aquellas que sean necesarias para evitar que se vuelvan a suscitar los actos, o bien, que deriven en represalias futuras.

En caso de que se determine que la denuncia que se realizó no tenía fundamento y únicamente se realizó con el fin de perjudicar o afectar a la persona o personas a las que se le atribuyeron los hechos, se tomarán las medidas disciplinarias correspondientes en contra de la persona que la presentó.

- VIII. Sanciones.

Contravenir cualquiera de las disposiciones establecidas en el presente Manual tendrá consecuencia como: llamada de atención, suspensión o amonestación y en los casos que así lo ameriten, la separación definitiva de la organización.



Las sanciones aplicables por el incumplimiento al presente manual no eximen de las responsabilidades administrativas, civiles y penales establecidas en la legislación vigente en nuestro país.

Alentamos a todos los colaboradores y colaboradoras a denunciar a la brevedad todo incidente de discriminación, acoso, hostigamiento o acto corrupto, dando la certeza que se resolverá con justicia y prontitud cualquier queja que sea presentada.

Formas de terminar con la queja o denuncia

La conciliación es una de las formas en las que se puede concluir un procedimiento de investigación, sin necesidad de que el Comité emita una resolución o recomendación y consiste en un acuerdo entre las partes materia de la queja o denuncia.

Sólo procederá la conciliación en aquellos casos de acoso, hostigamiento y discriminación, que a juicio del Comité no sean graves; de lograrse la conciliación, dará lugar a la conclusión de la queja siempre y cuando se firmen ante el Comité los compromisos adoptados; las partes involucradas estarán obligadas a cumplirlos en sus términos, informando al Comité en el plazo de 3 meses, el cual se empezará a computar a partir del Acuerdo de Aceptación, anexando constancias de su cumplimiento si fuera el caso.

Por otro lado, los actos de corrupción, que sean denunciados seguirán el proceso habitual de investigación, y se tomarán las medidas y acciones legales que procedan.

En caso de incumplimiento a los acuerdos en la conciliación, se le informará al Comité para que éste emita una recomendación y, en su caso, se vuelva a revisar la queja y se tomen las medidas que considere convenientes, tales como: sanciones, llamadas de atención, suspensiones e incluso la terminación de la relación de trabajo.



Acuse de entrega

Manifiesto haber recibido este Código de Ética y Conducta y estar debidamente enterado o enterada de su contenido. Hago constar que he recibido una explicación clara, puntual y detallada sobre el mismo. En relación con las funciones y responsabilidades que tengo asignadas señaladas en mi contrato de trabajo, por mis conocimientos y experiencia, señalo estar de acuerdo en cumplirlo y respetarlo, comprometiéndome a no divulgar información o aspectos de los negocios de la empresa, así como la obligación de cuidar el patrimonio que se me ha encomendado.

Nombre: _____

Firma: _____

Fecha: _____

YO
SOY
ALPHA