



## **Código de Ética**

**Manual para prevenir la discriminación,  
el acoso y el hostigamiento**



# **CÓDIGO DE ÉTICA**





### MISION

Contribuir al bienestar de las personas, ayudándoles a acceder a experiencias, productos y servicios únicos, acompañándoles en los momentos más importantes de su vida

### VISION

Ser el grupo mexicano líder en la creación y desarrollo de soluciones innovadoras en cada una de las industrias en las que participamos, con el compromiso de mantener altos niveles de calidad y rentabilidad para el crecimiento de nuestra organización.

### NUESTROS ATRIBUTOS

#### **Excelencia**

Desarrollo extraordinariamente mis labores. Aseguro la calidad de mi trabajo y la preferencia de nuestros clientes.

#### **Liderazgo**

Impulso e influyo en clientes y colaboradores para lograr las metas de la organización. Soy el ejemplo que inspira el accionar de la gente.

#### **Innovación**

Busco nuevas y mejores formas de hacer las cosas. Creo escenarios inéditos que incrementan la competitividad de la compañía.

#### **Servicio**

Muestro interés y buena disposición para apoyar a los demás. Propicio un acercamiento con nuestros clientes y con mis compañeros.

#### **Disciplina**

Procedo con apego a las normas y protocolos de nuestra organización. Prevengo riesgos y tomo decisiones acertadas.





### **Honestidad**

Actúo basándome en la verdad, la transparencia y la congruencia. Genero confianza en nuestros clientes y en mis compañeros.

### **Pasión**

Vivo con entusiasmo los proyectos en los que participo. Excedo las expectativas de nuestros clientes internos y externos.

### **Colaboración**

Promuevo un ambiente participativo y de respeto para juntos alcanzar y superar los resultados de la compañía.

## **NUESTROS IMPULSORES**

### **Convicción**

Estoy convencido de que mis acciones contribuyen al bienestar de las personas dentro y fuera de la organización.

### **Orgullo**

Estoy orgulloso de ser parte de un Grupo sólido, íntegro y fuerte.

### **Compromiso**

Estoy comprometido a mantener altos niveles de calidad para el crecimiento de nuestro Grupo.

### **Órale**

Actúo de manera extraordinaria e inmediata para cumplir mis metas.



## 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 sus Clientes, Proveedores y Colaboradores, valores y lineamientos que se robustecen a través de las políticas y procedimientos implementados al interior de la empresa.

El Código de Ética hace referencia a que el Colaborador, en el desempeño de sus actividades, tiene acceso a diversa información catalogada 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 sus funciones y actividades, de modo que sus acciones perjudiquen la reputación e integridad de la empresa.

#### *¿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 en la empresa son aplicables, ya que tiene normas, reglas y procesos que deben cumplirse adicionalmente a los principios del Código.



### *¿Qué ocurre con las diferentes leyes?*

Cada Colaborador 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 y en todas las áreas sin excepción; el incumplimiento de la normatividad, códigos, políticas y procedimientos puede acarrear a la empresa severos daños económicos y el deterioro en su imagen, de lo cual será responsable el Colaborador, 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, Clientes y Proveedores de la Empresa deben cumplir cabalmente con los principios establecidos en el Código de Ética.

Los Colaboradores no deben contratar los servicios de ningún Proveedor, Contratista, Agente, Asesor o tercero, para realizar cualquier acto que entre en conflicto con este Código. Los empleados que contraten a terceros tales como Proveedores, Contratistas, Agentes o Asesores para trabajar en nombre de la empresa, deben asegurar que estas personas tengan conocimiento del Código.







### *¿Cuáles son los deberes de quienes supervisan?*

Quienes cuentan con facultades de supervisión tienen adicionalmente las siguientes responsabilidades:

- Promover el cumplimiento del Código con el ejemplo, actuando con integridad.
- Asegurarse de que, quienes dependen de ellos, entienden los términos del Código y cuentan con los recursos para cumplirlos.
- Vigilar que las personas a quienes supervisan actúen de conformidad con el Código de forma coherente y permanente.
- Vigilar con atención a los terceros proveedores 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 que de buena fe planteen preguntas o realicen denuncias de incumplimiento del Código de Ética.

### *¿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 guíen su actuar con altos estándares de ética y de intolerancia hacia la corrupción.



## Código de Ética

### Introducción

---

#### *¿Cuál es el alcance?*

El Código de Ética es aplicable a todos los Colaboradores, Clientes y Proveedores de la empresa y es de observancia estrictamente obligatoria.

#### *¿Cuál es la política?*

**El** incumplimiento del Código de Ética conlleva a adoptar medidas disciplinarias o legales de carácter penal, civil o laboral, incluyendo la terminación de la relación contractual.

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 que serán respetados en todo momento los procedimientos establecidos para atender la controversia generada, observando el derecho de garantía de audiencia.



*Los Colaboradores 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 o conducta violenta.
- 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, condiciones de salud, haber contraído COVID-19, pertenecer al grupo considerado vulnerable ante el COVID-19, por razones edad, obesidad, enfermedades crónicas, inmunosupresión, embarazo o puerperio; haber convivido con una persona con COVID-19 o tener un familiar que haya contraído el virus SARS-COV-2 o haya fallecido por esa causa, nacionalidad, religión, clase social, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales, edad, impedimento físico o cualquier ataque atente contra la dignidad humana.
- Dar y seguir instrucciones con estricto apego a las reglas, códigos, Normas, políticas, Reglamento Interior de Trabajo, Manual para prevenir la discriminación, el acoso, el hostigamiento y procedimientos de la empresa.
- 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, 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 por sí o por interpósita persona.



## Código de ética

### Principios Generales

#### *Confidencialidad de la información*

- El Colaborador 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, entre otros, 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.
- Para el caso de que el Colaborador divulgue la información confidencial relativa a datos personales del Cliente, Colaboradores, Proveedores 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 que le pudieran corresponder.



#### *Obsequios*

- Los Colaboradores en el desempeño de sus funciones, no deben aceptar o recibir regalos, pagos, servicios, invitaciones o beneficios por parte de Clientes o Proveedores.
- En ninguna circunstancia, un Colaborador podrá recibir obsequio ni beneficio de ninguna índole, por lo que, en caso de su obtención, la devolución tendrá que ser inmediata.

#### *Autoridades*

- La empresa rechaza la corrupción como forma para obtener o conservar un negocio o para obtener una ventaja competitiva indebida.
- La empresa se mantiene actualizada de la normatividad aplicable, a fin de no incurrir en ninguna violación, y realizamos actividades para verificar el cumplimiento de las mismas.
- Se mantiene contacto permanente con las autoridades y participamos con los organismos y asociaciones para analizar y dar cumplimiento a las leyes, manteniendo una relación siempre respetuosa, con la finalidad de colaborar en el desarrollo de nuestro país.



## Código de ética

### Principios Generales

#### *Conflicto de intereses*

- Una situación de conflicto de interés surge cuando los intereses personales de un Colaborador, sus amigos o familiares, interfieren o pueden interferir con los intereses de la empresa, de sus Clientes o Proveedores.
- Todas las compras deben gestionarse a través del Área de Compras Corporativas.
- Abstenerse de establecer o mantener algún tipo de relación en otro negocio relacionado con actividades de la empresa.
- Los Colaboradores no pueden establecer ningún tipo de acuerdo o esfuerzo concertado con un competidor, Cliente, Proveedor o cualquier tercero que tenga efectos contrarios a los intereses de la empresa.
- Se establece un conflicto de intereses cuando existe una relación de parentesco o sentimental entre Colaboradores y pueda verse afectado el óptimo desarrollo de sus funciones o las relaciones con terceros Proveedores, Clientes y Colaboradores.
- Los Colaboradores no pueden utilizar su condición para obtener beneficios personales de Clientes, Proveedores o cualquier tercero que mantenga o desee establecer relaciones de negocios con la empresa.



#### *Activos y aspectos financieros*

Como parte de sus obligaciones, los Colaboradores 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 deberán cuidar y mantener en buen estado las instalaciones en donde desarrollan sus actividades.

Los Colaboradores involucrados en el registro de operaciones contables, así como la emisión de información financiera, deberán asegurarse de que se reporten honestamente de acuerdo con los principios, normas y leyes vigentes.

Así también deben evitar participar en transacciones u operaciones utilizando información privilegiada de la empresa o del área a la que pertenecen o que pudieran tener acceso a ella por su condición o ejercicio del cargo que desempeñan, ni deben permitir el uso impropio de dicha información para el beneficio propio o de un tercero.







## Código de Ética

---

### *Faltas al Código de Ética*

Cualquier Colaborador que incumpla lo establecido en este Código será sujeto a medidas disciplinarias de manera enunciativa y no limitativa, se señalan las siguientes: sanciones, actas administrativas, llamadas de atención, suspensiones, así como la terminación de la relación laboral y/o acción legal que corresponda.

Las sanciones aplicables por el incumplimiento al presente Código no eximen 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 y el

**MANUAL PARA  
PREVENIR**  
LA DISCRIMINACIÓN,  
EL ACOSO Y ELHOSTIGAMIENTO



### *Introducción*

En nuestra organización creemos en la importancia de crear y mantener un ambiente que estimule a cada Colaborador 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 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 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.

*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, Candidatos, 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.
- Enfermedad
- Pertenecer al grupo considerado vulnerable ante el COVID-19, por razones edad, obesidad, enfermedades crónicas, inmunosupresión, embarazo o puerperio.
- Haber padecido COVID-19.
- Tener un Familiar que tenga, haya tenido o bien haya fallecido por COVID 19.
- Preferencia sexual.
- Embarazo.
- Cualquier otro que atente en contra de la dignidad humana.

Para lograr nuestro objetivo es necesario implementar 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.
- Garantizar la confidencialidad para el caso de las Quejas que se llegaran a realizar.
- Crear un Comité encargado de atender y resolver las Quejas o Denuncias que sean presentadas.

*Entorno organizacional favorable*

Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los Colaboradores 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.

*Trabajadores 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, que pueden dañar su integridad o salud.

*Factores de riesgo psicosocial*

Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo 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. (En estos entra el "Burnout", 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.



## Manual para Prevenir la Discriminación, el Acoso y el Hostigamiento

### Definición de Conceptos

#### *Quejoso o denunciante*

Persona que presenta una queja en contra de una o varias personas que ejercen sobre ella una conducta de discriminación, hostigamiento o acoso.

#### *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, condiciones de salud, enfermedad, vulnerabilidad ante el COVID 19, haberlo padecido, tener un familiar que tenga o bien que haya fallecido por COVID 19, etc.

#### *Hostigamiento*

Ejercicio del poder en una relación de subordinación real, de víctima frente a agresor en el ámbito laboral que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.

#### *Amenazas*

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 de nuestra organización en cumplimiento de sus deberes fuera de las instalaciones se someterá a lo establecido en este Manual.

#### *Connivencia*

Es un tipo de comportamiento donde un Gerente o Supervisor se da cuenta que se está llevando a cabo una situación de discriminación, 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. 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 o dibujos denigratorios, historietas, caricaturas y gestos.
- 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 tracto sucesivo por individuos 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 efecto de que renuncie voluntariamente a su trabajo o incurra en alguna causal de rescisión sin responsabilidad para el victimario.





## Manual para Prevenir la Discriminación, el Acoso y el Hostigamiento

### Definición de Conceptos

#### Reglas de Prevención

#### *Responsabilidades del Gerente o Supervisor*

La gerencia y el equipo de liderazgo son responsables de asegurar un ambiente de trabajo libre de discriminación, acoso u hostigamiento debiendo dar cumplimiento estricto a lo siguiente:

- Abstenerse en todo momento de practicar actos, conductas, condiciones o hechos de discriminación, acoso u hostigamiento en contra de Colaboradores, Candidatos, Proveedores y Clientes.
- Anunciar estas Reglas por medio del curso de orientación y anualmente a partir de este momento.
- Responder apropiada y eficientemente a cualquier incidente de discriminación, acoso u hostigamiento y comunicarlo de manera inmediata a través del Canal de Comunicación "Exprésate GAM"; el no llevarlo a cabo equivale a ser indulgente con el comportamiento.
- Asegurar un ambiente de trabajo sin materiales impresos ni otros materiales o comportamientos prohibidos que den lugar a actos, conductas o hechos de discriminación, acoso u hostigamiento.
- Hacer saber a los Colaboradores que un cargo por actos, conductas o hechos de discriminación, hostigamiento o de acoso, es muy serio e implica consecuencias para quien lo practique.
- Dar el ejemplo al respetar los pnc1p1os y valores en la empresa y que están contenidos en el Código de Ética y demás ordenamientos que provengan del mismo.



### *Responsabilidades del Colaborador*

- Deberá abstenerse en todo momento de practicar cualquier acto, conducta, condición o hecho de discriminación, acoso y hostigamiento en contra de superiores jerárquicos, Colaboradores, Candidatos, Proveedores y Clientes.
- Está 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.
- Está estrictamente prohibido para los Colaboradores que tengan acceso a internet, utilizarlo para ingresar a sitios que contengan materiales explícitos en cuanto a sexo, que sean ofensivos o que sean contrarios a la moral y las buenas costumbres.
- Deberán informar de manera inmediata a través del Canal de Comunicación “Exprésate GAM”, sobre los incidentes de discriminación, acoso y hostigamiento 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 u hostigamiento

***Canal de Comunicación  
Exprésate GAM***

La persona que se sienta afectada por algún acto de discriminación, acoso u hostigamiento, 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, a través del Canal de Comunicación "Exprésate GAM".

Línea telefónica:  
**800 262 6262**

Llenado de Formulario a través del escaneo del siguiente Código QR:



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

***Comité de Respeto  
y Sana Convivencia***

Con la finalidad de atender, tramitar y resolver las quejas y denuncias presentadas por alguno de los Colaboradores, Proveedores o Clientes, se ha integrado un Comité denominado "COMITÉ DE RESPETO Y SANA CONVIVENCIA".



### *Procedimiento para presentar una queja o denuncia formal*

I. Una vez recibida la queja por alguno de los medios permitidos, el quejoso 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 entrevistará a la o el quejoso, levantando el acta circunstanciada respectiva, la cual contendrá lo siguiente:

- Nombre del o la quejosa.
- Área a la que pertenece.
- **E**l nombre de la persona o las personas de quien se queja, 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 testigos que les consten los hechos, si los hubiese, y los documentos, fotos, correos y cualquier otro medio conocido o por conocer que puedan servir de prueba.
- Firma del o la quejosa.
- Firma de la persona que reciba 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 u hostigamiento 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 del denunciante, excepto cuando se trate de una acción directa que deba ser discutida con la parte ofendida. **E**l 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 le imputan 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 o discriminación, 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 o discriminación.
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.

IV. Medidas Preventivas. En los casos en que se presenten situaciones que alteren la disciplina del lugar en el que se desempeñan las funciones, o 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:



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

**EI** Comité instruirá, de manera inmediata, al Jefe de Recursos Humanos para que éste adopte las medidas necesarias, mismas que se refieren a coordinar las actividades del Colaborador con otro Gerente o Supervisor, o bien, con el Superior jerárquico 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 sea ubicado en un área alterna o con un Superior jerárquico distinto, a efecto de que pueda continuar con sus actividades.

En casos extremos se podrá asignar al Colaborador 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.

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

**EI** Comité instruirá de manera inmediata al Responsable de Recursos Humanos para que éste adopte las medidas necesarias, tales como: Coordinar las actividades de los Colaboradores involucrados de manera que la interacción sea estrictamente profesional y preferentemente con el acompañamiento de algún otro Colaborador ajeno a la situación.

En casos extremos, el Comité podrá asignar al Colaborador 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.

3. En caso de que se presente una conducta, acto, condición o hecho de discriminación, acoso u hostigamiento, por parte de Clientes, Candidatos y Proveedores, se deberá realizar lo siguiente:



## Manual para Prevenir la Discriminación, el Acoso y el Hostigamiento

### Denuncia

El Colaborador deberá dar aviso de manera inmediata al Responsable de Recursos Humanos, para que éste adopte medidas razonables, tales como: Asignar a un segundo Colaborador para completarla tarea en equipo, asignara un Colaborador del sexo opuesto para realizar la tarea o contar con la asistencia de un Supervisor o Gerente para completar la tarea con el Colaborador.

**V.** Las pruebas que obren en la queja, serán valoradas en su conjunto por los 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 con 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, o bien, que deriven en represalia futura.

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 consecuencias como: llamadas de atención, suspensión, 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 a denunciar a la brevedad todo incidente de discriminación, acoso u hostigamiento, dando la certeza que se resolverá con justicia y prontitud cualquier queja que sea presentada.

### *Formas de terminar con la Queja*

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.

Sólo procederá la conciliación en aquellos casos de acoso, hostigamiento y discriminación, que a juicio del Comité no sean graves y que 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.

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.





Denuncia