



Código de ética y conducta


Grupo Avimarca | Enero de 2021

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 2 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

<i>Presentación</i>	4
<i>Objetivo</i>	4
<i>Alcance</i>	5
<i>Filosofía corporativa</i>	5
Misión	5
Visión	5
Valores	5
Vocación social	5
<i>Principios éticos generales</i>	6
Honradez y responsabilidad	6
Trato justo, igualdad de oportunidades y no discriminación	6
Protección de bienes	7
Registros e informes	7
Recursos y sistemas	7
Salud, seguridad y clima laboral	8
Neutralidad política y religión	9
Prohibición de uso, consumo, posesión, venta o distribución de alcohol y drogas	9
Conflicto de Interés	9
Protección del medio ambiente y sustentabilidad	10
<i>Principios éticos relacionados con nuestros grupos de interés</i>	11
Relaciones con clientes	11
Relación con empleados	12
Relación con proveedores	13
Prevención de Lavado de Dinero y de Financiamiento al Terrorismo	14
Entrega de regalos o incentivos	14
Actuación de acuerdo a la normatividad y a sanas prácticas financieras	14
Competencia profesional	14
<i>Principios éticos específicos</i>	15

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 3 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

Manejo de la información confidencial.	15
Respeto de los derechos de autor	15
Registros contables y operativos correctos	15
Relaciones Públicas.	15
Conservación de documentos, registros, manuales y memorias	16
Reembolso de gastos y reporte de tiempo.	16
Fraudes	16
Adquisiciones/Compras	16
Relaciones familiares y personales	16
Ausencias del trabajo por motivos médicos y familiares	17
<i>Conducta de directivos y funcionarios</i>	17
<i>Conducta con autoridades y otras entidades</i>	17
<i>Sanciones</i>	18
<i>Funcionamiento y cumplimiento del código</i>	19
ANEXOS	20
1. GUÍA EN MATERIA DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	20
2. CARTA DE CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	21
3. CARTA DE CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA	22
4. PROCESO DE ESTABLECIMIENTO Y MONITOREO DEL CÓDIGO DE ÉTICA	23
5. CARTA DE LOS DERECHOS DE CLIENTES	24

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 4 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

Presentación

El presente código es un documento que reúne reglas y normas básicas, por lo que es de aplicación general para los representantes, colaboradores, empleados, directivos y consejeros de Grupo Avimarcas, Grupo Gasolinero Ocozocoautla, Grupo CAO, Ferremarcas (en adelante Grupo Avimarcas) radicando su eficacia en la buena voluntad de todos, para entenderlo y respetarlo.

Este código de ética y conducta incorpora la experiencia de las actividades diarias, actualiza la visión de nuestro entorno y reafirma los valores que han orientado la consolidación y el crecimiento de una empresa profundamente comprometida con su país, con su gente y con sus clientes.

Nuestra empresa se distingue como una entidad responsable, congruente con sus valores y principios y, además, por fortalecer internamente la conducta ética de sus integrantes.


En Grupo Avimarcas estamos convencidos de que, en el ámbito de la ética, más allá de obligaciones legales, están los deberes, convicciones y responsabilidades personales de cada uno de nosotros. Por lo que es importante actuar con un fuerte sentido de integridad para mantener la confianza y la credibilidad de nuestros clientes, proveedores, representantes, colaboradores, empleados, directivos, consejeros, accionistas y cualquier otro grupo de interés.

Objetivo

Debido a que nuestra organización inició con un gran sentido de responsabilidad y compromiso, así como con una alta expectativa de satisfacción en el cliente, hemos desarrollado el presente documento con el objetivo de establecer un marco de actuación que nos permita asegurar el correcto comportamiento de las empresas en un marco con sentido en la toma de decisiones, así como establecer términos en las tareas y actividades diarias de nuestros colaboradores.

- Dar a conocer a todos los colaboradores, representantes, empleados, directivos, consejeros y accionistas de las obligaciones de carácter ético hacia Grupo Avimarcas, clientes, proveedores, competidores, medios de comunicación y autoridades.
- Mencionar el compromiso de Grupo Avimarcas por alcanzar los más altos estándares en la conducta laboral y de negocio de nuestro entorno.
- Compartir nuestros valores éticos con todos los interesados en nuestra empresa.
- Establecer criterios básicos para orientar hacia el comportamiento ético de nuestros representantes, colaboradores, empleados, directivos, consejeros y accionistas
- Mencionar las sanciones a que se hacen acreedores aquellos que falten a nuestros valores éticos.

Con lo anterior aseguraremos que nuestros clientes, nuestros colaboradores, accionistas, proveedores, entidades regulatorias y gubernamentales, así como la sociedad, tengan una expectativa clara de nuestras bases de actuación, así como un marco de referencia en términos del sentido estratégico que desarrolla Grupo Avimarcas.

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 5 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

Alcance

El presente Código de ética y conducta es aplicable a todos los representantes, colaboradores, empleados, directivos, consejeros y accionistas de Grupo Avimarca por el hecho de serlo, sin importar la índole de su actividad o especialidad.

Filosofía corporativa

Misión

- Grupo Avimarca
Contribuir a la formación de negocios en la industria alimenticia avícola, proporcionando productos de origen animal, con calidad y precios competitivos, siempre promoviendo el crecimiento de nuestro personal.

Visión

- Grupo Avimarca
Ser la mejor opción en la industria alimenticia avícola a nivel nacional y líder absoluto en producción, comercialización y contribución de pollo vivo y procesado.

Valores

Estamos enfocado en la honestidad, rapidez, atención y servicio para los clientes, los cuales nos reconocen principalmente por la confianza y ser atendidos de una manera servicial, características que nos diferencian del resto.

Vocación social


Grupo Avimarca por conducto de su Consejo de Administración, de sus órganos de gobierno, de sus directivos y colaboradores, contribuye a:

a) La sociedad, por medio de las siguientes acciones:

- Brindar un servicio de alta calidad a nuestros clientes.
- Desarrollar o implementar alta tecnología en Grupo Avimarca que contribuya al desarrollo socioeconómico de la comunidad.
- Cuidar el medio ambiente.

b) El desarrollo continuo del personal:

- Manteniendo la fuente de empleo con calidad y dignidad.
- Velando por el bienestar de los colaboradores y la de sus familias.
- Ampliando sus capacidades, conocimientos y habilidades en forma constante.
- Oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional.
- Reconocimiento a sus colaboradores.

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 6 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

Principios éticos generales


El Consejo de Administración, miembros de los órganos de gobierno, directivos y colaboradores de Grupo Avimarcá, independientemente de su cargo o función, deben mantener una conducta honesta, honorable y profesional. A continuación, se describen algunos lineamientos de comportamiento y actuación sobre los cuales los integrantes de la organización deben basar su conducta.

Honradez y responsabilidad

- Actuar siempre con apego a las normas de Grupo Avimarcá, las cuales se incluyen en el Manual de Políticas Corporativas, Reglamento interior de trabajo y demás disposiciones internas.
- Aplicar siempre altos estándares de ética personal y profesional en nuestro comportamiento.
- No utilizar el nombre y los recursos de Grupo Avimarcá, más allá de los fines institucionales.
- Cumplir con el trabajo encomendado con responsabilidad y profesionalismo.
- Actuar de forma justa y responsable ante todas las personas y situaciones.
- Conocer y cumplir con el presente Código de Ética, así como reportar cualquier violación a las instancias correspondientes.
- Es responsabilidad de todos acudir a las instancias correspondientes para aclarar dudas sobre cualquier tema ético que afecte nuestro desempeño.

Trato justo, igualdad de oportunidades y no discriminación

- Reconocer la dignidad de las personas.
- Respetar la libertad y el derecho a la privacidad de las personas.
- Respetar y valorar la identidad y diferencias de las personas.
- Brindar oportunidades iguales a todas las personas.
- Respetar raza, religión, nacionalidad, sexo, orientación sexual, edad, capacidades diferentes o cualquier otra razón inherente a la naturaleza de las personas.
- Asegurar un trato justo y de equidad a todos.
- Escuchar y atender las propuestas de mejora o cambios que propongan los colaboradores y directivos en beneficio de la organización y de sus colaboradores.

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 7 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

- Especialmente cuando las personas tienen personal a su cargo, ya que por ningún motivo se puede aprovechar la jerarquía para obtener sumisión o beneficios personales.

Protección de bienes


- Respecto a los activos propiedad de Grupo Avimarcá, es responsabilidad de todos los que los utilicen, el resguardarlos y conservarlos en óptimas condiciones.
- El uso de las instalaciones, recursos, información, estructura tecnológica, propiedad intelectual, software, equipo y maquinaria deberá limitarse al cumplimiento de los fines de Grupo Avimarcá, de las funciones del puesto encomendadas y dentro de la normatividad aplicable.

Registros e informes

- El distorsionar, manipular, sustraer o falsear la información, registros u operaciones, con cualquiera que sea la intención para hacerlo, constituye una violación grave al presente Código de Ética.
- Toda la información generada en los registros financieros, contables, de operación o informáticos se considera propiedad de Grupo Avimarcá, y es de carácter confidencial, por lo que sólo pueden tener acceso a ella, los usuarios debidamente autorizados.
- Las personas que tengan acceso a la información clasificada como confidencial, sólo podrán utilizarla para los fines institucionales para lo que se les otorgó dicho acceso.
- Todas las personas que forman parte de Grupo Avimarcá y que desempeñen actividades como instructores, expositores o alumnos, deberán de abstenerse de utilizar materiales o información confidencial de Grupo Avimarcá.
- Todos los colaboradores de Grupo Avimarcá deben abstenerse de realizar acciones para influir, ejercer coerción, manipular o engañar a cualquier auditor interno o externo, o funcionario que se encuentre desempeñando revisiones o investigaciones institucionales.

Recursos y sistemas

- Los sistemas de informática y de telecomunicaciones de Grupo Avimarcá, incluyendo teléfonos, correo electrónico, correo de voz y equipo de cómputo serán utilizados exclusivamente para los fines de la organización.
- Queda prohibido copiar, reproducir o descargar en computadoras personales, sea que las computadoras fuesen de propiedad particular o las asignadas para el ejercicio de la función,

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 8 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

cualquier programa, archivo magnético o información en general para usos distintos a las actividades institucionales y, menos aún, para extraerlos de las oficinas de la organización.

- Toda comunicación a través del correo electrónico se considera propiedad del Grupo Avimarc, y únicamente debe ser utilizada para fines institucionales.
- No se debe enviar información confidencial a través del correo electrónico. En el caso específico de los estados financieros, estos se colocarán en el apartado establecido para este fin y a los cuales tendrá acceso solo el personal autorizado.
- El correo electrónico no debe ser utilizado para solicitar fondos, para originar o reenviar cartas cadena, ni para procesar información que no sea referente a Grupo Avimarc. En el caso de utilizarse para fines publicitarios de la cadena, esto se hará conforme a los lineamientos establecidos por la autoridad correspondiente.
- El acceso a Internet debe ser utilizado únicamente para propósitos laborales.
- Queda expresamente prohibido el acceder o distribuir pornografía por medios electrónicos.
- Las contraseñas de acceso a los sistemas y equipos son confidenciales y de uso personal, bajo ninguna circunstancia podrán compartirse, aún en el caso de supervisores o funcionarios de alto nivel.

Salud, seguridad y clima laboral

- Se debe mantener el lugar de trabajo seguro y saludable, promoviendo la seguridad y la salud de todos.
- Se deben evitar los comportamientos agresivos o abusivos, que pongan en peligro la integridad de las personas, asimismo, se debe reportar este tipo de comportamientos de terceros ante las instancias correspondientes.
- Queda prohibido el acoso, la discriminación, la violencia física o verbal, incluyendo amenazas, y peleas. Cualquier muestra de estos comportamientos son inaceptables y deberán ser reportadas inmediatamente a través del Sistema de Sugerencias, Quejas y Denuncias, y directamente a los representantes del área de Recursos Humanos y al Comité de Auditoría, tomándose las acciones apropiadas.
- Se prohíbe el ingreso a las instalaciones a personas que tengan la intención de vender o comerciar artículos o servicios ajenos a Grupo Avimarc, así como a las personas que no tengan razones justificadas para el acceso.

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 9 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

Neutralidad política y religión

- Grupo Avimarc no puede prohibir que los miembros de los órganos de gobierno, directivos y colaboradores ejerzan sus derechos políticos y constitucionales, incluyendo el derecho al voto, ni que realicen con fondos propios contribuciones a entidades políticas, ni actividades proselitistas o religiosas. Sin embargo, se entiende que dicha actividad se desempeña estrictamente en las capacidades individuales y privadas de las personas, en ninguno de estos casos en nombre de la organización.

La realización de tales actividades no deberá interferir con el desempeño de las responsabilidades laborales ni pueden ser realizadas dentro del horario de trabajo, ni dentro de los centros de trabajo de Grupo Avimarc.

Prohibición de uso, consumo, posesión, venta o distribución de alcohol y drogas


- Queda prohibido el uso, consumo, posesión, venta o distribución de sustancias tóxicas, particularmente los psicotrópicos, estupefacientes o similares.
- Queda prohibido el uso, consumo, posesión, venta o distribución de bebidas alcohólicas.
- Queda prohibido presentarse en los centros de trabajo bajo los efectos de cualquiera de las sustancias mencionadas en los puntos anteriores.
- Las violaciones a los tres puntos anteriores se consideran de carácter grave.
- En caso de eventos sociales institucionales se recomienda el consumo moderado de bebidas alcohólicas sólo para aquellos empleados involucrados en el evento, bajo autorización de su jefe inmediato y si su actividad así lo amerita. Esta práctica deberá motivar el cuidado y prevención del abuso por parte de los compañeros de trabajo.

Conflicto de Interés

El conflicto del interés puede presentarse cuando en el ejercicio de las labores sobreviene una contraposición entre los intereses propios y los de Grupo Avimarc. En otras palabras, cuando el interés personal de un individuo interfiere o parece interferir con los intereses de Grupo Avimarc.

Existen ciertas situaciones de conflicto de interés que se deben reportar al Comité de Auditoría en el momento en que se detecten. De manera enunciativa, más no limitativa, son las siguientes:

- Cuando exista cualquier interés personal que interfiera directa o indirectamente con los intereses de Grupo Avimarc.

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 10 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

- Relaciones de consultoría, participación con proveedores, clientes o competidores, especialmente cuando se tenga influencia sobre la evaluación o la selección de la proveeduría de servicios.
- Relaciones de negocio de Grupo Avimarca con personas que tengan parentesco o amistad con colaboradores de Grupo Avimarca, o con sociedades controladas por parientes o amigos de colaboradores de Grupo Avimarca.
- Cuando se tenga influencia sobre la evaluación de desempeño o remuneración de la o las personas que sea pariente o amigo personal.
- Aceptar regalos u otros beneficios de carácter económico con un valor mayor a 5 salarios mínimos de personas u organizaciones que realizan o quieran realizar operaciones comerciales con Grupo Avimarca, o aquellas que esperan recibir algún beneficio o apoyo de Grupo Avimarca, como es el caso de agencias y/o clientes. Cualquier regalo que se reciba por encima del valor establecido, deberá ser remitido a la Dirección General.
- Asesorar a empresas competidoras en temas que puedan afectar directa o indirectamente los intereses de Grupo Avimarca.

Ante cualquier apariencia o duda de que existe un conflicto de interés, se debe hacer del conocimiento de la instancia correspondiente.


En todos los casos que se tenga un conflicto de interés o la apariencia del mismo, la persona interesada deberá abstenerse de participar en la toma de la decisión correspondiente.

Protección del medio ambiente y sustentabilidad

Es prioridad para Grupo Avimarca el cumplimiento de todas las leyes relativas a medio ambiente, vigentes en el país y comunidades donde estén ubicadas sus instalaciones y el corporativo que conforman Grupo Avimarca.

Se fomentará el desarrollo sustentable y se cuidará la implantación de sistemas de prevención, control y disminución de impactos ambientales en todas sus operaciones.

Grupo Avimarca está comprometido con la excelencia en el cuidado del medio ambiente, a través del empleo de tecnologías que fomenten o tengan desarrollado sistemas de tratamiento o confinamiento, distribución, reutilización y eliminación de sus productos y desechos, utilización eficiente de la energía y de los recursos no renovables.

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 11 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

Principios éticos relacionados con nuestros grupos de interés

Relaciones con clientes

Establecer relaciones duraderas con ellos basadas en la recíproca aportación de valor y en la mutua confianza.

Establecer procesos de mejora continua en la atención y el servicio a sus clientes, y una gestión de sus actividades ajustadas a la legalidad.

Confidencialidad

Este principio se sustenta en la apropiada salvaguarda de la información no pública y la efectiva limitación en su uso y difusión.

Los empleados que, por razón de su cargo, dispongan o tengan acceso a información de acreditados, empleados, directivos y consejeros, son responsables de su custodia y apropiado uso, por lo que solamente podrán revelarla en casos de excepción que expresamente establezca la legislación en vigor aplicable a Grupo Avimarc.

Transparencia


Grupo Avimarc adquiere el compromiso de facilitar a sus clientes información oportuna, precisa y comprensible sobre sus operaciones, así como información clara y veraz sobre:

- Las características fundamentales de los productos y servicios que ofrece.
- Las comisiones y demás costos que aplique en sus servicios.
- Los procedimientos para canalizar reclamaciones, resolver las incidencias y dudas.

Para permitir el desarrollo transparente y ordenado de la actividad crediticia, no se deberá participar en actividades que:

- Comprometan el otorgamiento de operaciones en tanto no cuenten con el respaldo de una autorización.
- Demoren la respuesta al prospecto o acreditado, respecto a su solicitud de crédito ó de servicio alguno.
- Comprometan el otorgamiento de recursos o condiciones del crédito fuera de la normatividad establecida.
- Demoren la entrega-recepción de los recursos del acreditado y que repercutan en el desfase de sus proyectos.

La función de auditoría interna debe vigilar que las operaciones se celebren de acuerdo a sanas prácticas para instituciones financieras y a los niveles de servicio establecido.

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 12 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

De conformidad con este principio, se debe:

- Difundir oportunamente y ampliamente la información periódica sobre eventos relevantes que pueda influir en los productos y servicios.
- Abstenerse de difundir rumores o información que distorsione el comportamiento de los sectores y productores a los que atiende.

Relación con empleados

1. Principios generales

- Promoveremos y facilitaremos su calidad de vida.
- Nos conducimos con buena educación mostrando un trato atento, digno, respetable y eficiente.
- Propiciamos un óptimo desarrollo organizacional sustentado en normas y procesos claros que faciliten y promuevan con eficacia la productividad.
- Propiciamos un clima organizacional sustentado en instalaciones dignas y adecuadas y aplicando los recursos necesarios para el sano y seguro desempeño de sus funciones y actividades diarias.
- Aseguramos su crecimiento y desarrollo en Grupo Avimarcas mediante programas de capacitación para que nuestros colaboradores sean tanto mejores personas como mejores colaboradores.
- Fomentamos el pleno desarrollo integral de sus familias.
- Aseguramos y garantizamos remuneraciones justas y beneficios económicos.
- Garantizamos oportunidades de empleo y de desarrollo a todos nuestros colaboradores sin distinción de sexo, raza, preferencias políticas, sexuales, religiosas u otras distinciones.

2. Selección y contratación de personal


Los procesos de selección de Grupo Avimarcas serán abiertos, para que puedan acceder a ellos el mayor número de personas con el perfil adecuado para cubrir el puesto de trabajo, y se desarrollarán de acuerdo a métodos objetivos de valoración que tomen en consideración la preparación profesional y su capacidad.

3. Estilo de gestión

Se debe fomentar el trabajo en equipo como artífice de la generación de valor, promoviendo un clima de confianza basado en la relación abierta, el respeto, respaldo mutuo y la comunicación fluida como elemento crítico de la integración en Grupo Avimarcas.

4. Desarrollo personal y profesional

La promoción del personal partirá de la igualdad de oportunidades y del reconocimiento del mérito y capacidades individuales medidas a través de la evaluación de sus competencias y rendimiento.

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 13 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

En cumplimiento de estos compromisos los jefes deberán de:

- Informar a sus colaboradores sobre todos los aspectos críticos que han de ser tomados en cuenta para el apropiado desarrollo de sus funciones.
- Identificar las necesidades formativas de sus colaboradores.
- Facilitar la asistencia y aprovechamiento de las correspondientes acciones formativas del grupo de trabajo.
- Realizar los procesos periódicos de evaluación de sus colaboradores con puntualidad y objetividad.


5. Seguridad y salud en el trabajo

Todos los colaboradores de Grupo Avimarcá, deberán garantizar un entorno libre de riesgos contra la salud en todas sus instalaciones, adoptando normas y procedimientos, inspirados en las mejores prácticas en materia de salud y prevención de riesgos laborales, aplicando las disposiciones vigentes en materia laboral y de riesgos del trabajo

Relación con proveedores

Promover la concurrencia de una pluralidad de proveedores de bienes y servicios cuyas características y condiciones ofertadas se ajusten, a las necesidades y requisitos de Grupo Avimarcá, asegurando que las adquisiciones se produzcan conciliando las condiciones más convenientes para Grupo Avimarcá en cada transacción.

- Comprometidos con la calidad, actuamos objetivamente evaluando sus productos y servicios en términos de su prestigio, estándares de calidad y de su capacidad de entrega.
- Se evaluará la capacidad del proveedor para ofrecer productos de calidad.
- Cumplimos con nuestros compromisos en tiempo y en forma.
- Nos conducimos con buena educación mostrando un trato atento, digno, respetable y eficiente.
- Se considerarán las opciones de todos los posibles proveedores financieros con el objeto de procurar la mejor condición de precio y financiamiento posible.

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 14 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

Prevención de Lavado de Dinero y de Financiamiento al Terrorismo

Prevenir el riesgo de que sus productos y servicios sean utilizados con finalidad ilícita y es obligación de todos los empleados, directivos, consejeros y accionistas acatar los procedimientos y programas específicos establecidos para estos efectos.

Entrega de regalos o incentivos

De conformidad con este principio, los funcionarios y colaboradores deberán:

- Abstenerse de ofrecer o dar regalos a terceros que pudieran tener por objeto influir, de manera impropia, en la consecución de un beneficio.
- No ofrecer, dar, solicitar o aceptar incentivos que originen un compromiso personal o para Grupo Avimarc y que pueda restar objetividad en la toma de decisiones en los asuntos relacionados con la persona a la que se le haya ofrecido, dado, solicitado o aceptado el incentivo o regalo.
- Comunicar de inmediato a su superior jerárquico cualquier situación que pudiera derivar en un conflicto de interés o soborno.
- Mantener mecanismos y procedimientos, que eviten que entre sus diversas áreas se originen conflictos de interés, así como establecer y difundir reglas de actuación, roles y responsabilidades en materia de prevención.

Actuación de acuerdo a la normatividad y a sanas prácticas financieras


La actuación del personal se apegará a las leyes, reglamentos y disposiciones aplicables, expedidas por las autoridades y a la normatividad de Grupo Avimarc, por lo cual todos los colaboradores que intervengan con éstas, deberán conocer dichas disposiciones.

Competencia profesional

El personal de Grupo Avimarc debe mantener un nivel apropiado de conocimientos y de las herramientas que le permitan el desempeño calificado de su actividad.

De conformidad con este principio, los funcionarios y colaboradores deberán:

- Actualizarse a través de los conocimientos y herramientas de acuerdo con la actividad que desarrollen.
- Mantener una actitud de compartir conocimientos entre los colaboradores de Grupo Avimarc con la finalidad de otorgar al acreditado un servicio de calidad.

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 15 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

Principios éticos específicos

Manejo de la información confidencial.

Toda la información generada y desarrollada por los colaboradores de Grupo Avimarcá como resultado de sus actividades, es propiedad de Grupo Avimarcá y, por lo tanto, privada y confidencial. Únicamente deberá ser utilizada para propósitos internos y conforme a las políticas y procedimientos establecidos. Como cualquier otro recurso valioso, debe ser protegida, ya que su difusión puede dar ventajas a terceros, exponiendo a Grupo Avimarcá a daños y perjuicios.

Está prohibido comentar o compartir información confidencial o asuntos internos de Grupo Avimarcá a través de las redes sociales. (Por ejemplo: Facebook, Twitter, Linked-in, etc.).

- En el Anexo 1 se incluye la definición y guía referente a la información de carácter reservada y confidencial.
- Queda prohibido revelar información confidencial, excepto con la previa autorización correspondiente o según lo requieran los reglamentos, normas y leyes, o bien, se esté obligado en virtud de una resolución firme y apegada a derecho.
- Es responsabilidad de todos los integrantes de Grupo Avimarcá el proteger la información confidencial de Grupo Avimarcá, de los clientes, proveedores o entidades con quien se mantengan relaciones, aún después de haber concluido la relación de trabajo con esta compañía.

Respeto de los derechos de autor

Toda información y documentación escrita, limitada a información técnica, de negocios, nombre de cliente o socios se considera como un secreto industrial en términos de la ley de la propiedad industrial.


Es estrictamente prohibido reproducir o divulgar cualquier información relevante para el cliente dentro y fuera de Grupo Avimarcá, así como toda aquella que sea explícitamente calificada como confidencial para el cliente.

Registros contables y operativos correctos

Asegurarnos de mantener en todo momento registros comerciales y financieros exactos, oportunos y debidamente documentados. Los responsables operativos son corresponsables de asegurar que se tienen los controles necesarios para permitir que los registros contables y operativos sean precisos y que la información que se genere responda de manera oportuna y suficiente a las necesidades de control de gestión, seguimiento y toma de decisiones.

Relaciones Públicas.

Para cualquier relación con medios se requiere autorización expresa de la Dirección General o de la persona o área designada por esta para este fin. Evitar hablar o escribir sobre asuntos que estén fuera de nuestro conocimiento o experiencia.

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 16 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

Conservación de documentos, registros, manuales y memorias

Todo desarrollo debe contar con información específica sobre el mismo así como los cambios o modificaciones. Igualmente deben conservarse de manera segura y ordenada todos los archivos y registros de la institución, asegurando la implantación de controles de consulta y resguardo suficientes.

Reembolso de gastos y reporte de tiempo.

Reportar en tiempo y forma los gastos y/o fondos entregados para viáticos o algún otro gasto. Estos deben ser empleados estrictamente acorde con la política de viáticos y con acertado juicio. No deben de ser usadas para fines distintos a los solicitados y que para tal efecto fueron aprobados. Si no se consumen íntegramente, se deberá restituir el saldo comprobando mediante el formato correspondiente.

Fraudes

Grupo Avimarca tiene el firme compromiso de prevenir el fraude y la deshonestidad, por lo que confiamos en que cada colaborador, representante, empleado, directivo, consejero y accionista de Grupo Avimarca realicen todos sus actos con honestidad.

Se consideran como fraude, actos tales como:


- Tomar dinero o activos sin la autorización correspondiente, tal como desviar fondos de una cuenta para uso personal o robar equipo y/o suministros.
- Estafa en una declaración de gastos.
- Alterar o falsificar algún tipo de documento o registro, con el fin de obtener un beneficio personal.
- Comprar con recursos de Grupo Avimarca, bienes o servicios para uso personal.
- Vender, divulgar o utilizar inapropiadamente los secretos comerciales y de negocio de Grupo Avimarca, incluyendo información propia, confidencial o de propiedad intelectual.
- Falsificación de registros contables y/o la formulación de declaraciones falsas.

Adquisiciones/Compras

La adquisición de bienes y servicios se realizará mediante procesos comparativos de selección transparentes, basada en criterios de calidad y precio. En todos los casos se deberá favorecer al proveedor que presente la relación más conveniente para Grupo Avimarca en términos de precio, calidad y oportunidad.

Relaciones familiares y personales

Comunicar oportunamente si hay un posible conflicto de intereses que pueda influir en las decisiones y/o acciones de Grupo Avimarca. Por ejemplo, si algún miembro de nuestra familia se integra a Grupo Avimarca, es proveedor o cliente.

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 17 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

Ausencias del trabajo por motivos médicos y familiares

Comunicar oportunamente si presentamos algún riesgo de trabajo o problemas de salud, y si por esto se tendrá que tomar ciertas medidas y/o ausentarnos del trabajo.

Conducta de directivos y funcionarios

Los consejeros, directivos y funcionarios deberán:

- Velar por los intereses de Grupo Avimarc y colaborar en la consecución de sus objetivos, cuidando que no se afecten los servicios que se ofrezcan al acreditado.
- Abstenerse de desempeñar cualquier actividad que implique conflicto de interés, así como hacer uso, en beneficio propio o de terceros, de la información privilegiada.
- Abstenerse de comunicar o divulgar información falsa o reservada que pudiera dañar la imagen o el prestigio de Grupo Avimarc.
- Abstenerse de aceptar o solicitar, por sus servicios, cualquier prenda, distinción, regalo o beneficio, para sí u otras personas, de los clientes, prestadores de servicios o proveedores a fin de dar preferencia a los intereses de estas personas, en contra de los de Grupo Avimarc.
- Abstenerse de hacer uso de los bienes de Grupo Avimarc, para fines personales, de sus familiares o de terceros, en términos distintos de los expresamente autorizados.
- Emplear el tiempo de trabajo para realizar exclusivamente labores o actividades propias de sus funciones.
- Denunciar ante sus superiores u órganos de gobierno las conductas presuntamente delictivas o violatorias de las disposiciones que regulan la actividad de Grupo Avimarc.

Conducta con autoridades y otras entidades


Con autoridades

Observar honestidad e integridad en todos los contactos con funcionarios y empleados de las autoridades supervisoras, evitando siempre que su conducta pueda parecer impropia.

Con otras entidades del sector

La competencia leal deberá ser el elemento básico en todas nuestras operaciones y relaciones con otras sociedades del sector.

Se prohíbe entregar información de Grupo Avimarc a la competencia en cualquiera de sus formas.

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 18 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

Sanciones

Antes de aplicar una sanción se deben realizar las investigaciones pertinentes. Así mismo todos los miembros del Consejo de Administración, Comités y Directivos de Grupo Avimarc deben cooperar, y las posibles violaciones al Código de Ética o conflicto de intereses, deben ser puestos a consideración del Comité de Prácticas Societarias.


Son varios los actos que pueden llegar a ser considerados como un delito, haciéndose acreedores a una sanción aquellos que no cumplan con lo que aquí se menciona, dependiendo el tipo de daño.

Cada situación que cuestione el comportamiento ético deberá ser analizada, tomando en cuenta nuestros valores y principios tanto empresariales como de conducta.

A continuación se enlistan algunos de los comportamientos que van en contra de la ética profesional y llevarían a un representante, colaborador, empleado, directivo, consejero y/o accionista a obtener una sanción:

- Desatender en forma negligente este código de ética.
- Denunciar infundadamente a una persona con el fin de obtener algún beneficio personal.
- Realizar operaciones en beneficio personal y/o en perjuicio de Grupo Avimarc.
- Falsificar o alterar información.
- Caer en una falta al no atender plenamente los requerimientos y observaciones de las autoridades (se debe colaborar con eficacia y cortesía en el cumplimiento de estos requerimientos, para así evitar el entorpecimiento de sus labores).
- Incurrir en situaciones de conflicto de interés.
- Falsear declaraciones o información a auditores internos o externos, autoridades o encargados.
- No acatar las políticas y normas de Grupo Avimarc.
- Cometer cualquier tipo de acoso dentro o fuera de las instalaciones de Grupo Avimarc.
- Presentarse en los centros de trabajo y/o reuniones bajo intoxicación de cualquier sustancia.
- Consumir, distribuir o vender bebidas alcohólicas o sustancias prohibidas dentro de Grupo Avimarc.
- Discriminar, intimidar u hostigar a cualquier persona por su raza, sexo, edad, origen, creencias, preferencia sexual o capacidad diferente.
- Hacer uso indebido de los recursos, información o bienes de la compañía.
- Incumplir normas de seguridad en el manejo de la información de operaciones de Grupo Avimarc.
- Comprometer legalmente a Grupo Avimarc sin tener la autorización para hacerlo.

Las sanciones a las que puede hacerse acreedor el colaborador que incumpla con este Código, van desde una simple llamada de atención, la terminación de sus servicios a esta empresa, hasta la aplicación de la ley en caso de ser necesario.

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 19 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

Estas serán definidas por el Consejo de Administración de Grupo Avimarcá, después de la averiguación y análisis correspondientes.

Funcionamiento y cumplimiento del código

Este Código describe algunas situaciones relativas a la conducta esperada de cada uno de los integrantes de Grupo Avimarcá, tanto en el desarrollo y desempeño de sus actividades diarias como en el trato con clientes, proveedores, autoridades y con la sociedad.

Reporte de incumplimiento al código o sugerencias

Todos los accionistas, miembros del Consejo de Administración y Comités, Directivos, personal en general, clientes, proveedores y en general cualquier persona cuenta con la posibilidad de informar de los incumplimientos al Código, a través del Sistema de Quejas, Sugerencias y Denuncias, reportando aquellas situaciones que consideren cuestionables y que no cumplan con los principios, valores y conductas establecidas en el presente Código de Ética y Conducta.


Las Denuncias y Quejas serán manejadas de manera confidencial y se protegerá la identidad de los denunciantes.

El distorsionar, manipular o falsear la información, registros u operaciones, con cualquiera que sea la intención para hacerlo, constituye una violación grave al Código de Ética y Conducta.

El Comité de Auditoría o quien define atenderá todas las consultas que permitan la aclaración del Código, dando soporte y apoyo para su adecuada difusión, entendimiento y aplicación. En caso necesario, se elevará la consulta con un abogado experto en el tema consultado.

Para hacer uso del Sistema de Quejas, Sugerencias y Denuncias, escribe un mail a: quejasysugerencias@grupoavimarcá.com

Para que tu denuncia o sugerencia sea anónima, te sugerimos crear una cuenta de correo electrónico. Esto con el fin de poder dar seguimiento a tu petición; siempre cuidando el anonimato, si así lo solicitas.

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 20 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	


ANEXOS

1. GUÍA EN MATERIA DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Como información reservada y confidencial se define aquella cuya difusión pueda dañar la estabilidad financiera, la imagen y el desarrollo de Grupo Avimarcá, así como poner en riesgo la vida, la seguridad o la salud de cualquier persona.

De manera enunciativa más no limitativa, se considerará como información confidencial:

- La información contable y financiera.
- La información sobre procesos administrativos, operaciones y aspectos legales.
- La información referente a las estrategias, planes y expansión del negocio.
- La información de propiedad intelectual o considerada como secreto comercial, industrial, operacional, fiscal, bancario, fiduciario o de cualquier otro tipo (incluye el sistema de gestión de calidad).
- La información de carácter personal de los miembros de los órganos de gobierno, directivos y colaboradores (especialmente sueldos, remuneraciones e información médica.)
- Prácticas de negocio y sistemas desarrollados por Grupo Avimarcá.
- Seguimiento e incumplimiento al Código de Ética.
- Información sobre proveedores (listas, ventas, colaboradores, etc.)
- Información acerca de clientes (lista de clientes, información personal, transacciones realizadas, entre otros).
- Información sobre operaciones financieras de Grupo Avimarcá (compras o ventas).
- Costos de administración, operación u otros.
- Política de descuentos y comisiones.
- Contratos con proveedores, distribuidores, clientes u otros agentes.
- Políticas y estrategias comerciales.
- Libros de actas del Consejo de Administración, Comités u otros órganos.
- Estudios de mercado.
- Proyectos de inversión.

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 21 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

2. CARTA DE CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

(Colaboradores en general)

Por medio de la presente, hago constar que he leído con atención el Código de Ética de **Grupo Avimarca**, y acepto cumplir con los principios, políticas, estándares de conducta y lineamientos que el mismo establece.

Entiendo también que su cumplimiento es obligatorio para todas las personas que bajo cualquier carácter laboramos o prestamos servicios en, **Grupo Avimarca** de cualquier nivel, y que al hacerlo todos contribuimos a crear un ambiente de trabajo propicio en el cual podamos crecer como personas y profesionales.

Tengo conocimiento que una copia actualizada del Código de Ética se encuentra en la Intranet de **Grupo Avimarca** y que puedo consultarla previa clave de acceso que me sea otorgada o bien mediante una copia impresa que me brinde el área de Recursos Humanos.

Entiendo que mi consentimiento, relativo a la ejecución y cumplimiento del Código de Ética no constituye ni debe interpretarse como un contrato de trabajo ni una garantía de continuidad de empleo.


Lugar y Fecha:

Nombre completo:

Área de Trabajo:

Número de Nómina:

Firma

	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 22 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

3. CARTA DE CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

(Miembros de los órganos de gobierno, directores y gerentes)

Por medio de la presente, hago constar que he leído con atención el Código de Ética de **Grupo Avimarca**, y acepto cumplir con los principios, políticas, estándares de conducta y lineamientos que el mismo establece.

Entiendo también que su cumplimiento es obligatorio para todas las personas que bajo cualquier carácter laboramos o prestamos servicios en **Grupo Avimarca**, de cualquier nivel, y que al hacerlo todos contribuimos a crear un ambiente de trabajo propicio en el cual podamos crecer como personas y profesionales.

Tengo conocimiento que una copia actualizada del Código de Ética se encuentra en la Intranet de **Grupo Avimarca** y que puedo consultarla previa clave de acceso que me sea otorgada o bien mediante una copia impresa que me brinde el área de Administración.


Lugar y Fecha:

Nombre completo:

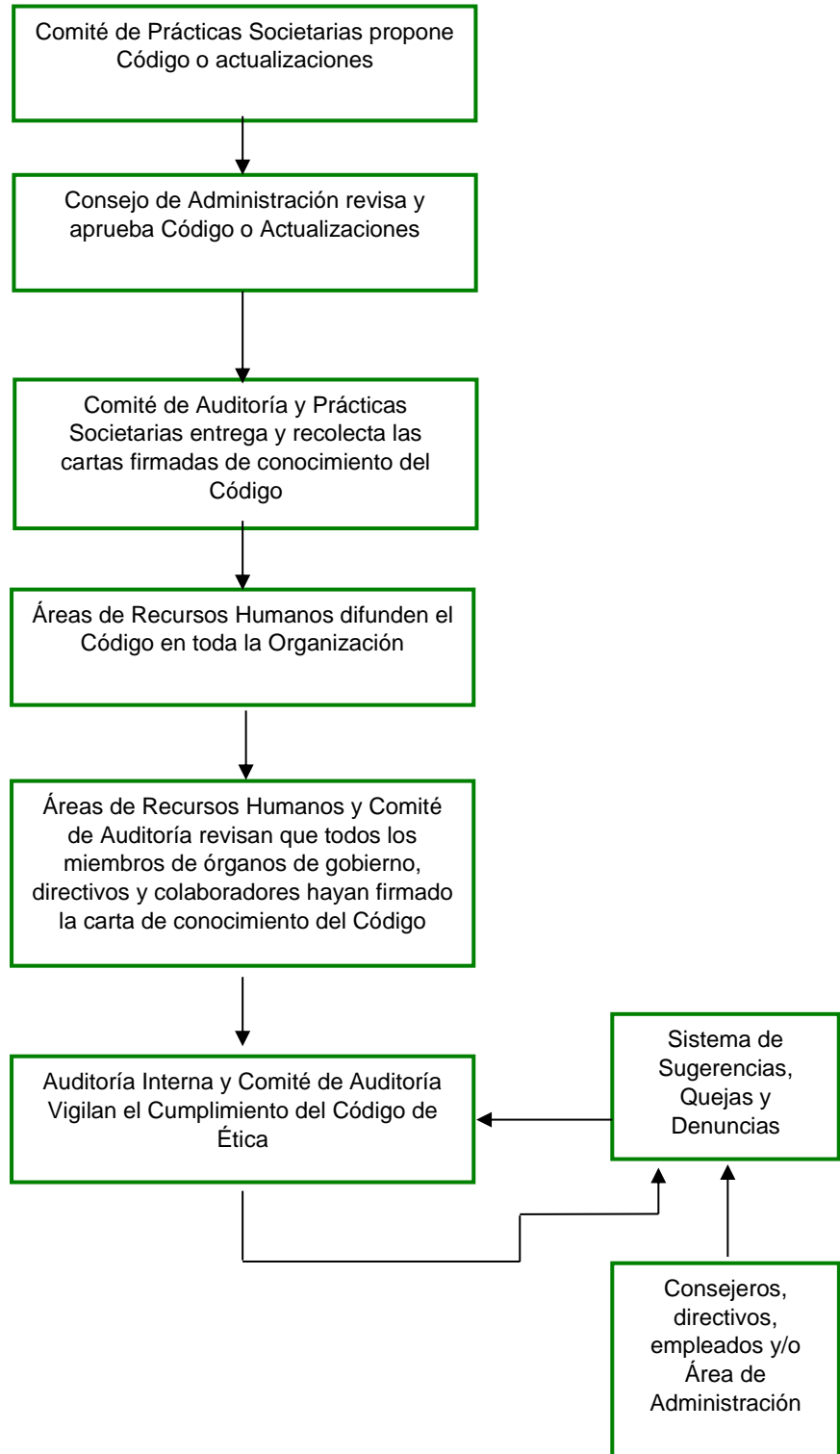
Área de Trabajo:


Número de Nómina:

Firma

	<h1>Código de ética y conducta</h1>	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 23 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

4. PROCESO DE ESTABLECIMIENTO Y MONITOREO DEL CÓDIGO DE ÉTICA



	Código de ética y conducta	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
		Enero 2021	
		No. de Versión: 00	
		Página 24 de 24	
		Código: RH-PO-005	
		Área: Recursos Humanos	

5. CARTA DE LOS DERECHOS DE CLIENTES

1. **Recibir atención adecuada:** el cliente tiene derecho a que se le atienda con amabilidad y profesionalismo.
2. **Recibir trato digno y respetuoso:** el cliente tiene derecho a que el personal que le presta el servicio, se identifique y le otorgue un trato digno, con respeto a sus convicciones personales y morales, principalmente las relacionadas con sus condiciones socioculturales, de género, de pudor y a su intimidad.
3. **Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz:** el cliente tiene derecho a que se le brinde información completa clara y veraz de nuestros productos y servicios.
4. **Decidir libremente sobre su decisión de compra:** el cliente, tiene derecho a decidir con libertad, de manera personal y sin ninguna forma de presión, a rechazar o aceptar nuestros productos y/o servicios.
5. **Ser atendido cuando se inconforme por algún producto o servicio que otorgamos:** el cliente tiene derecho a ser escuchado y recibir respuesta por la instancia correspondiente cuando se inconforme por la prestación del servicio.