



**CRNOVA**  
SECURITY

# Código de Ética y Conducta





CRNOVA  
SECURITY

# Código de Ética y Conducta



## 1. Declaración de Conformidad y Compromiso

Como Director General de Grupo Silvretta, S.A. de C.V. / Administradores en Servicios Integrales de Seguridad, S. A. de C. V “**CR NOVA/ ALFIL**” me complace presentarles el presente Código de Ética y Conducta el cual ha sido desarrollado para llevar a cabo nuestras funciones de manera profesional y transparente actuando con debida diligencia evitando atentar contra los derechos humanos y la integridad de cada uno de los que formamos parte de esta organización, incluyendo personal interno, externo y partes interesadas con las cuales se tiene una relación establecida.

A través de este Código de Ética y Conducta, reconozco y reafirmo mi compromiso con la prestación responsable de los servicios de seguridad privada que se proporcionan a nuestros clientes, cumpliendo con todas las leyes, normas y reglamentos aplicables, respetando los derechos humanos y cumpliendo con las responsabilidades humanitarias respecto de todos los afectados por nuestras actividades, incluyendo el personal, los clientes, proveedores, accionistas y comunidad.

Este Código de Ética y Conducta toma en consideración los principios y buenas prácticas establecidas en el Documento de Montreux, el Código Internacional de Conducta para los prestatarios de servicios de seguridad privada (ICOC) y Principios sobre Empresas y Derechos Humanos “Proteger, respetar y remediar”.

Es responsabilidad de todo el personal conocer y poner en práctica este Código de Ética y Conducta en todo momento, reportando de forma inmediata al Comité de Ética cualquier acción o evento que viole los compromisos establecidos en este documento.

Su cumplimiento es un compromiso compartido por Dirección General, Socios, Accionistas y Colaboradores, invitando a Proveedores, Clientes y Comunidad que se sumen a esta filosofía.

**Recuerden actuar con integridad.**

**Marcos Castillo Améndola**  
**Director General**



# Código de Ética y Conducta



## CONTENIDO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD Y COMPROMISO.....</b>   | <b>2</b>  |
| <b>2. ALCANCE. ....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>3. CULTURA ORGANIZACIONAL. ....</b>   | <b>5</b>  |
| 3.1. MISIÓN: .....   | 5         |
| 3.2. VISIÓN: .....   | 5         |
| 3.3. POLÍTICA INTEGRAL.....  | 5         |
| 3.4. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....   | 6         |
| 3.5. PRINCIPIOS ÉTICOS .....   | 6         |
| <b>4. PRINCIPIOS EMPRESARIALES: .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>5. COMPROMISOS GENERALES.....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>6. PRINCIPIOS RELATIVOS A LA CONDUCTA DEL PERSONAL.....</b>   | <b>10</b> |
| 6.1. CONDUCTA GENERAL .....  | 10        |
| 6.2. REGLAS PARA EL USO DE LA FUERZA. ....   | 10        |
| 6.3. LA DETENCIÓN.....   | 10        |
| 6.4. EL ARRESTO DE PERSONAS .....  | 10        |
| 6.5. LA IDENTIFICACIÓN Y EL REGISTRO .....   | 10        |
| <b>7. LEGALIDAD .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>8. DERECHOS HUMANOS.....</b>  | <b>11</b> |
| <b>9. EL CONTROL DE ARMAS, ENTRENAMIENTO PARA ARMAS DE FUEGO Y GESTIÓN DE MATERIAL DE GUERRA. ....</b> | <b>12</b> |
| <b>10. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO .....</b>   | <b>12</b> |
| <b>11. RELACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS .....</b>   | <b>13</b> |
| 11.1. PERSONAL.....  | 13        |
| 11.2. ACCIONISTAS Y SOCIOS .....   | 13        |
| 11.3. CLIENTES .....   | 13        |

# Código de Ética y Conducta



|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| 11.4. PROVEEDORES.....  | 13                                   |
| 11.5. COMPETENCIA.....  | 14                                   |
| 11.6. DEPENDENCIAS GUBERNAMENTALES.....                             | 14                                   |
| 11.7. SOCIEDAD.....   | 14                                   |
| 11.8. MERCADOTECNIA.....  | 14                                   |
| 11.9. CADENA DE VALOR.....  | 14                                   |
| <b>12. ANTICORRUPCIÓN Y LAVADO DE DINERO .....</b>                  | <b>15</b>                            |
| <b>13. ÉTICA EMPRESARIAL.....</b>                                   | <b>15</b>                            |
| <b>14. SEGUIMIENTO. ....</b>  | <b>15</b>                            |
| <b>15. SISTEMA DE DENUNCIAS .....</b>                               | <b>16</b>                            |
| <b>16. POLÍTICA DE NO REPRESALIAS .....</b>                         | <b>16</b>                            |
| <b>17. COMITÉ DE ÉTICA. ....</b>                                    | <b>16</b>                            |
| <b>18. ESTRUCTURA DEL COMITÉ DE ÉTICA .....</b>                     | <b>17</b>                            |
| <b>19. COMPROMISO.....</b>  | <b>17</b>                            |
| <b>20. REVISIONES .....</b>   | <b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b> |
| 21. CARTA COMPROMISO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA – RHU-033 ..... | ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.        |

# Código de Ética y Conducta



## 2. ALCANCE.

El presente documento es de observación y aplicación obligatoria para todo el personal que labora en **CR NOVA / ALFIL** independientemente de su condición, jerarquía o condición de contratación y compartido con las diferentes partes interesadas con las que se tiene relación.

No pretende ser exhaustivo, ni incluye todas las situaciones donde se refleje un conflicto de índole ética. Por lo tanto, cuando se presente alguna situación no establecida en este Código, se deberá acudir a las áreas pertinentes para resolver la circunstancia conforme a un criterio de mejores prácticas de administración.

## 3. CULTURA ORGANIZACIONAL.

### 3.1. Misión:

Diseñamos estrategias y soluciones de seguridad innovadoras e integrales combinando las mejores personas con la tecnología más moderna.

### 3.2. Visión:

Ser una compañía líder y referente en soluciones de seguridad en México

### 3.3. Política Integral

En CR NOVA / ALFIL estamos comprometidos a través de nuestro Sistema de Gestión Integral a proporcionar servicios de Seguridad Privada, que cumplan con los requerimientos establecidos con nuestros clientes y partes interesadas, fortaleciéndolo mediante los siguientes compromisos:

- a. Mantener la integridad de nuestros procesos y aplicando estrategias para la prevención de acciones ilícitas, corrupción y soborno y lavado de activos entre otros.
- b. Establecer controles que permitan evitar, prevenir y reducir la probabilidad y consecuencias de eventos perjudiciales o indeseables.
- c. Realizar la prestación de nuestros servicios respetando los derechos humanos y libertades fundamentales.
- d. Promover la seguridad en el uso de tecnologías de la información.
- e. Mantener Cero Tolerancia frente a cualquier acto de soborno en cualquiera de sus formas.
- f. Promover una cultura de denuncias libre de represalias o acción disciplinaria alguna.
- g. Tener una función de cumplimiento antisoborno con la debida independencia y autoridad para cumplir con las funciones indicadas en el Manual del SGAS.

# Código de Ética y Conducta



- h. Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la organización y a la prestación del servicio, incluida la legalidad en materia de antisoborno; así como los compromisos voluntarios que CR NOVA / ALFIL adquiriera.
- i. Cumplir con los requisitos establecidos en nuestro Sistema de Gestión Integral que incluye los requerimientos en materia de Calidad, Control y Seguridad, Antisoborno y Operación de Empresa de Seguridad Privada, aplicando un modelo de mejora continua y la rendición de cuentas y responsabilidad primaria por los resultados.

Es por ello por lo que todo el personal nos obligamos a cumplir con esta Política Integral, asumiendo las consecuencias de su no cumplimiento.

## 3.4. Política de Responsabilidad Social

En CR NOVA / ALFIL estamos comprometidos con la prestación responsable de los servicios de seguridad privada que se proporcionan a nuestros clientes, respetando los derechos humanos y la integridad de cada uno de los que formamos parte de esta organización, incluyendo personal interno, externo y partes interesadas con las cuales se tiene una relación; para lo cual contamos con mecanismos de prevención y controles para evitar el abuso laboral, discriminación, trabajo forzoso, trabajo infantil y cualquier otra violación a los derechos humanos, los cuales están indicados en el Código de Ética y Conducta y en el procedimiento Derechos Humanos.

## 3.5. Principios Éticos

En **CR NOVA / ALFIL** hemos definido los siguientes principios éticos en los cuales deben basarse los empleados en el desarrollo de sus funciones, para preservar el prestigio y reputación de la organización.

### Transparencia:

Es un valor social que genera confianza, seguridad y muestra el lado positivo de los individuos.

### **Esto implica:**

- Ser un colaborador sincero, responsable, no mentir u omitir faltas en cosas importantes pero tampoco en cosas sencillas del ámbito profesional.
- Asumir las consecuencias de sus actos, especialmente cuando son aspectos negativos o errores, lo anterior bajo la mística de CR NOVA / ALFIL que las personas nos podemos equivocar, pero debemos hacerlo rápido y aprender de los errores como una forma de impulsarnos hacia adelante.
- Implica también el desarrollar la capacidad de compartir información con los demás colaboradores, donde transmitimos claramente nuestras motivaciones, intenciones y objetivos de manera asertiva.

# Código de Ética y Conducta



## **Liderazgo:**

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales que un individuo tiene para influir en la forma de ser y actuar de las personas o en un equipo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

## **Esto implica:**

- Desarrollar e inculcar a los colaboradores la visión de la compañía en cuanto a los 2 ejes clave, lograr los resultados y vivir los valores organizacionales, de manera que los desarrolle como orgullosos líderes, ilusionados de trabajar en la compañía.
- Desarrollar valores que incluyen la confianza, el respeto, la humildad, la responsabilidad, la empatía y la integridad utilizando una combinación de sus propios valores y los de la empresa.
- Delegar, tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar un proyecto o tarea dentro de la organización, de forma eficaz y eficiente.

## **Innovación:**

Es un proceso donde se agrega algo novedoso que aporta valor; es decir, cuando se cambian elementos o ideas que ya existen, transformándolas en algo mejor o creando nuevas que generen un impacto positivo

## **Esto implica:**

- Buscar nuevos métodos, nuevas formas de hacer las cosas, debemos ser siempre "inquietos" en encontrar maneras de optimizar nuestras tareas diarias y procesos.
- Mejorar las cosas que ya existen para facilitar, efficientar o rentabilizar lo que está dentro de nuestro ámbito de responsabilidad, pero también en nuestro ecosistema como organización.
- Renovarnos y tener pensamientos laterales, fuera de la caja, romper paradigmas y encontrar en la tecnología un aliado permanente donde siempre busquemos métodos y soluciones acompañadas de ésta

## **Trabajo en Equipo:**

Trabajar en equipo es el esfuerzo integrado de un conjunto de personas para la realización de un proyecto; este valor implica cooperación, aprendizaje colaborativo, eficiencia, productividad, motivación, moral, retención, lealtad, seguridad y autoestima.

Requiere que los profesionales sepan que su valor ocupa lugar y que se esfuercen por mantener relaciones positivas. El trabajo en equipo se transforma en un nuevo estilo de

# Código de Ética y Conducta



vida que involucra a los demás compañeros de trabajo e incluso a la familia. El trabajo en equipo en sí es un gran valor para el éxito personal y empresarial.

## **Esto implica:**

- Estar orientados y trabajando para el "mismo norte", es decir el alcance de objetivos comunes, donde cada miembro aporta para la realización de una parte del trabajo.
- Que los colaboradores sepan que su valor ocupa lugar y esforzarse por mantener relaciones positivas, no se limita a su ámbito de responsabilidad o área, está ligado a todos los colaboradores dentro de la organización.
- Un nuevo estilo de vida que involucra a los demás colaboradores de trabajo, donde la visión y filosofía es triunfar como equipo o morir como individuos.

## **Actitud de Servicio:**

La actitud de servicio es la forma de apoyar a los clientes. Este proceso se puede presentar al momento de la compra o luego de realizarla, garantizando una buena y excelente experiencia para el cliente.

## **Esto implica:**

- Entender que nuestro cliente interno (custodios, guardias) y nuestro cliente externo, están en el centro de la organización y debemos trabajar para darles en conjunto la mejor cara, el mejor soporte, la mejor atención y experiencia.
- Mantener la actitud de servicio en todo momento ya que es vital, no sólo para mantener fidelizado al cliente, sino también para expandir la buena reputación de la empresa.
- Escuchar al cliente, darles la atención necesaria y que sus necesidades, además, sean atendidas con un buen nivel de servicio.

## **Pasión (Empresarial):**

Es una emoción que simpatiza por satisfacer algún deseo y por sentir vivo interés o admiración hacia el trabajo que uno desarrolla en la organización, la búsqueda de la satisfacción por realizar un buen trabajo.

## **Esto implica:**

- Dar lo mejor y un poco más en las actividades diarias como profesional, teniendo una motivación extra, no debe confundirse con cantidad de trabajo, agobio ni cansancio; tampoco, sentirse sobreexplotado. Es el auto demanda que nos proponemos cada día al ir a trabajar.
- Comprometerse en cumplir las metas, objetivos, compromisos, acciones y planes en la organización, sin sentirse obligado, de buena gana, con alegría, dedicación y voluntad.



# Código de Ética y Conducta



- Mostrar una conducta y equilibrio emocional que transmite un alto nivel de compromiso con las tareas, pero que siempre, en quienes lo muestran, mejora el clima organizacional al reflejar alegría y afecto por el desarrollo de la actividad profesional que contagia a los demás colaboradores.

## 4. PRINCIPIOS EMPRESARIALES:

Estos principios son la base para el crecimiento y liderazgo para CRNOVA / ALFIL, orientando las actividades al cumplimiento de estos:

- a. **Prioridad al Clientes.** Son la razón primordial, por ello brindamos servicios con respeto, eficiencia y seguridad. Proporcionando información clara y en tiempo requerido.
- b. **Calidad.** Los servicios ofrecidos a nuestros clientes cumplen con los requisitos y expectativas acordadas con ellos, lo cual nos distingue en el mercado.
- c. **Innovación.** La mejora es el crecimiento y evolución de la organización con la implementación de nuevas herramientas tecnológicas.
- d. **Anticorrupción.** La corrupción viene en distorsiones y acuerdos inapropiados para nuestra forma de pensar, ser y actuar; es por ello que, en **CR NOVA / ALFIL** no hay espacio para realizar actos incorrectos con clientes, proveedores, autoridades y ciudadanía en general.
- e. **Inclusión y diversidad.** Todos los integrantes de **CR NOVA / ALFIL** en los diferentes cargos tenemos la misma capacidad para desempeñarnos sin importar nuestras preferencias, elecciones, diferencias físicas, políticas o sociales.

## 5. COMPROMISOS GENERALES

**CR NOVA / ALFIL** actuara de conformidad con los principios contenidos en el presente Código de Ética y Conducta, y exigirá a terceros que actúen de acuerdo con los principios éticos de la empresa incluidos los derechos humanos, así como cualquier otra legislación aplicable a la empresa actuando con la debida diligencia a fin de velar por el cumplimiento de la ley.

**CR NOVA / ALFIL** no participara, alentara o tratara de beneficiarse de delitos incluyendo, pero sin limitarse a los crímenes humanidad, genocidio, tortura, desaparición forzada, trabajo forzoso u obligatorio, toma de rehenes, violencia sexual o de género, tráfico de seres humanos, truco de armas o drogas, trabajo infantil o ejecuciones extrajudiciales, sumarias o arbitrarias.

**CR NOVA / ALFIL** informará a sus clientes y a las autoridades competentes, y/o personal que informe sobre cualquier sospecha del incumplimiento al presente Código de Ética y Conducta, y la empresa adoptará medidas razonables para velar los bienes y servicios que ofrece para que no sean utilizados para infringir las normas de derechos humanos,

Así también el personal se debe abstener de solicitar, recibir, ofrecer, dar o prometer, directa o indirectamente, ningún objeto de valor

# Código de Ética y Conducta



La organización promueve y sensibiliza a todo el personal sobre los principios establecidos en el presente Código de Ética y Conducta, capacitándolo para ejercer sus funciones con el debido respeto por los derechos humanos.

## 6. PRINCIPIOS RELATIVOS A LA CONDUCTA DEL PERSONAL

### 6.1. Conducta General

En **CR NOVA / ALFIL** se trata a todas las personas con humanidad y con respeto a su dignidad y a su vida privada, promoviendo la denuncia de cualquier incumplimiento a este Código de Ética y Conducta.

### 6.2. Reglas para el Uso de la Fuerza.

El personal de **CR NOVA / ALFIL** no aplica el uso de la fuerza. No obstante, en caso de ser necesaria su utilización, se deberá aplicar de acuerdo con lo establecido por la ley y no puede exceder lo estrictamente necesario, asimismo el uso de la fuerza deberá ser proporcional a la amenaza y a la situación concreta, acatando lo establecido en el procedimiento Uso de la Fuerza.

### 6.3. La Detención

El personal de **CR NOVA / ALFIL** no actúa en la detención, escolta, transporta o interrogación a detenidos, por ningún motivo.

La organización tratará a todas las personas con humanidad de acuerdo con su condición y nivel de protección en virtud de las normas de derechos humanos o el derecho humanitario internacional aplicable, incluyendo en particular la prohibición de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

### 6.4. El Arresto de Personas

El personal de **CR NOVA / ALFIL** no podrá retener a ninguna persona, excepto cuando sea para defenderse a sí mismos u a otros contra una amenaza inminente de violencia, o como consecuencia de un ataque o delito cometido por dichas personas contra el personal de la empresa, o en contra de los clientes o de los bienes a su cargo, en espera de la entrega de tales personas detenidas a la autoridad competente a la mayor brevedad posible. La detención se llevará a cabo de conformidad con las leyes nacionales o internacionales vigentes y el cliente deberá ser notificado de la misma sin demora.

### 6.5. La identificación y el Registro

El personal de la organización se mantiene debidamente identificado, así mismo los vehículos del personal que se utilizan para prestar servicios de custodia están registrados y matriculados ante las autoridades nacionales competentes.

# Código de Ética y Conducta



## 7. LEGALIDAD

Fomentamos una cultura de legalidad, acorde a leyes, normas, regulaciones y ordenamientos establecidos por los diferentes organismos, administraciones públicas y entidades, con los que tiene relación la empresa, realizando prácticas imparciales y transparentes evitando caer en actos de robo, fraude, corrupción y/o soborno.

Realizamos todas nuestras actividades dentro del marco de la ley, apegándonos además a nuestras políticas establecidas con el fin de llevar un comportamiento ético y profesional dentro y fuera de la organización.

## 8. DERECHOS HUMANOS

En **CR NOVA / ALFIL** realizamos las siguientes acciones en pro de los Derechos Humanos:

- No difundimos, promovemos o participamos en actos de tortura, actos inhumanos y actos denigrantes con el personal de la organización ni con las partes interesadas.
- Eliminamos la explotación y el maltrato infantil priorizando los efectos que las actividades laborales producen sobre la salud y el desarrollo de los menores de edad, por lo que exigimos a nuestro personal que denuncie ante las autoridades competentes la existencia de cualquier supuesto mencionado entre las actividades citadas anteriormente del que tuvieran conocimiento o una sospecha razonable.
- Proporcionamos un trato digno y decoroso hacia los compañeros de trabajo jefes directos, clientes, proveedores y hacia aquellas personas que se encuentren a su cargo.
- Reconocemos la dignidad de las personas, respetando su privacidad y libertad.
- No se permite ningún tipo de acoso de parte de los jefes, compañeros de trabajo, clientes o proveedores, siendo las más comunes:
  - a. **Acoso verbal.** Comentarios, denigrantes, bromas difamaciones, entre otros.
  - b. **Acoso físico.** Contacto innecesario u ofensivo.
  - c. **Acoso visual.** Mirar de forma agresiva, intimidante u hostigadora.
  - d. **Acoso sexual.** Conducta verbal o física con insinuaciones de naturaleza sexual.
- Fomentamos la no discriminación dentro y fuera de la organización, denunciando hechos relacionados con la discriminación y evitar las acciones siguientes:
  - a. Hostigamiento por raza, color, religión, sexo, nacionalidad, discapacidad o edad.

# Código de Ética y Conducta



- b. Decisiones de empleo basadas en estereotipos o suposiciones acerca de las aptitudes, características o desempeño de los individuos de determinado sexo, raza, edad, religión o grupo étnico, o individuos con discapacidades.
  - c. Negar oportunidades de empleo a una persona por estar casada o estar asociada con un individuo de una raza, religión u origen nacional en particular, o un individuo con una discapacidad.
  - d. Despido injustificado.
  - e. Establecer diferencias en los salarios, las prestaciones y las condiciones laborales para trabajos iguales.
- Ejercemos la debida diligencia en la selección del personal, contratando a personas que reúnan las cualificaciones requeridas y definidas para el puesto correspondiente, las leyes nacionales y las normas de la industria aplicable, y los principios contenidos en el presente Código de Ética.
  - Apoyamos la erradicación del trabajo infantil, por lo que en **CR NOVA / ALFIL** No realizamos la contratación de personas menores de 18 años.
  - Las condiciones del contrato serán comunicadas en forma clara y precisa a todo el personal relativas al ámbito de los servicios que presta en materia de seguridad privada
  - Los datos del personal serán tratados con la debida responsabilidad y confidencialidad de la información.

## 9. EL CONTROL DE ARMAS, ENTRENAMIENTO PARA ARMAS DE FUEGO Y GESTIÓN DE MATERIAL DE GUERRA.

**CRNOVA / ALFIL** no presta servicios de Seguridad utilizando armas o municiones o material de guerra, por lo que son aditamentos no aplicables a las operaciones de seguridad privada de la empresa.

## 10. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Aseguramos la salud y seguridad de cada empleado como una de las principales funciones de la organización, tomando las siguientes acciones:

- a. Prever y mantener los lugares de trabajo limpio, saludable y seguro.
- b. Fomentar un ambiente laboral sano, en donde los trabajadores realicen sus actividades de una forma adecuada.
- c. Desarrollar una conciencia de seguridad, calidad, salud y con respeto a los derechos humanos entre el personal.

# Código de Ética y Conducta



## 11. RELACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS

En **CR NOVA / ALFIL** cuidamos todos los aspectos relacionados con los clientes, proveedores, organismos, instituciones, corporaciones y demás partes interesadas involucradas con la empresa con el fin de tener la documentación, los procedimientos y los recursos actualizados conforme a la normatividad que se rige en el área donde operamos.

Consideramos los puntos de vista de cada una de las partes interesadas, cuyos intereses se vean afectados por las decisiones tomadas, incluso cuando no están involucrados directamente en el rol de la gobernanza de la organización, por lo que respetamos sus intereses, en los ámbitos legal y moral.

### 11.1. Personal

Se considera para el personal de la organización la formación y capacitación profesional inicial y continua y de que estén plenamente informados sobre este Código de Ética y Conducta y las leyes nacionales e internacionales pertinentes, incluidos los derechos humanos, el derecho humanitario internacional, el derecho penal internacional y otras leyes penales vigentes.

### 11.2. Accionistas y Socios

Estamos comprometidos en proteger su patrimonio e incrementarlo en términos reales, así como procurar la generación de valor.

### 11.3. Clientes

Ofrecemos servicios con la mayor calidad posible, para satisfacer las necesidades de los clientes, atendéndolos de una manera transparente, ética y profesional, acorde a lo establecido en todo momento a la normatividad vigente y lo estipulado por la organización.

Aseguramos la confidencialidad de la información proporcionada por cada cliente, mediante procedimientos específicos para mantenerlos seguros, fáciles de identificar, comprensibles para todo aquel que tenga acceso a ésta, además de estar en contacto con cada cliente estableciendo una relación estrecha y sostenible.

Promovemos las buenas prácticas en nuestros clientes, con el fin de que ellos también se involucren en materias de derechos humanos, calidad y seguridad, para robustecer la cadena de suministros generando una cadena de valor confiable y consistente.

### 11.4. Proveedores

Para ofrecer un servicio de calidad, primero debemos obtener los recursos adecuados, es por eso que, nos aseguramos de obtener los mejores recursos aplicando el principio de imparcialidad, en el momento de seleccionar a un proveedor basándonos en criterios de seguridad, calidad y rentabilidad del servicio ofrecido.

# Código de Ética y Conducta



Así como, manejamos la confidencialidad de la información de los clientes, de la misma manera lo realizamos con nuestros proveedores, evitando hacer divulgación o mal uso de los datos proporcionados y crearles una mala imagen frente a otros proveedores o con nuevos clientes.

Promovemos las buenas prácticas en nuestros proveedores, con el fin de que ellos también se involucren en materias de derechos humanos, calidad y seguridad, para robustecer la cadena de suministros generando una cadena de valor confiable y consistente.

## 11.5. Competencia

Apoyamos la competencia leal y justa y evitamos caer en la acción de limitar el libre juego de las fuerzas de los mercados.

Evitamos hacer comentarios o declaraciones que perjudiquen a empresas que sean del mismo giro; cuando lo llegamos a hacer o resulta necesario lo hacemos de una manera imparcial y profesional.

## 11.6. Dependencias Gubernamentales

Atendemos plenamente los requisitos y observaciones de las autoridades buscando colaborar con eficacia y cortesía el cumplimiento de su misión. Todos los trámites y relaciones con dependencias gubernamentales se llevan a cabo en congruencia con las leyes aplicables y conducta ética.

## 11.7. Sociedad

Realizamos sus funciones con responsabilidad y cuidado, procurando en no generar efectos negativos con las empresas y personas que rodean la organización, promoviendo un ambiente de respeto y sana convivencia.

## 11.8. Mercadotecnia

La comunicación y publicidad empleada en la organización se realiza respetando los principios de transparencia, legalidad, honestidad, profesionalidad y ética; fomentando la competencia justa y equitativa; dando veracidad de lo que se publica, evitando el tratar de engañar a los clientes y/o usuarios que adquieren nuestros servicios.

## 11.9. Cadena de valor

Analizamos nuestra cadena de suministro, mediante la descomposición en cada una de sus partes, identificando cuales son fuentes de ventaja competitiva en aquellas que son generadoras de valor.

Sabemos utilizar esas ventajas competitivas para diferenciarnos de nuestros rivales, capitalizándolas para posicionarnos mejor en el mercado, ubicando nuestras actividades primarias y secundarias; así como las de apoyo.

# Código de Ética y Conducta



## 12. ANTICORRUPCIÓN Y LAVADO DE DINERO

En **CR NOVA / ALFIL** estamos comprometidos en crear un ambiente de “cero tolerancia” frente a la corrupción y lavado de dinero, no realizando, ni participando en prácticas de corrupción y/o lavado de dinero, estableciendo una cultura de prevención de la corrupción y lavado de dinero la cual sea adoptada y aplicada por todo el personal en el desempeño de sus funciones y en su actuar diario, con la finalidad de identificar y reducir los riesgos relativos a incidentes de corrupción y lavado de dinero.

Para todo el personal queda estrictamente prohibido recibir cualquier regalo, hospitalidad, donación u otros beneficios similares que se puedan percibir por una tercera parte como un soborno, por ejemplo: (Regalos, entretenimiento y hospitalidad, Donaciones políticas o de caridad, Viajes del representante del cliente u oficiales públicos, Gastos de promoción, Patrocinio, Beneficios para la comunidad, Formación, Membresías a clubes, Favores personales, Información confidencial y privilegiada, etc.).

Establecemos acciones para resolver cualquier situación ilícita que se llegue a presentar, a través de métodos internos; además del apoyo de las autoridades pertinentes, cuando la circunstancia lo requiera.

Los empleados, clientes, proveedores y/o cualquier parte interesada pueden denunciar cualquier situación que atente contra los principios éticos en materia de corrupción y lavado de dinero de los que tengan conocimiento, a través de los mecanismos que se tienen establecidos.

## 13. ÉTICA EMPRESARIAL.

Entendemos a la ética empresarial como el conjunto de valores, normas y principios reflejados en la cultura de la empresa para alcanzar una mayor sintonía con la sociedad.

Son las normas y directrices que nos guían para ejercer un comportamiento correcto y es aceptada por todos los involucrados con la empresa.

Se ha desarrollado este Código de Ética y Conducta con la finalidad de combatir:

- a. Conductas inapropiadas que pongan en riesgo la imagen y reputación de la organización.
- b. La violación a los Derechos Humanos
- c. La corrupción y el lavado de dinero

## 14. SEGUIMIENTO.

El presente código es una guía que busca orientar a las personas que trabajan con y para **CR NOVA / ALFIL** en temas de ética e integridad; sin embargo, no puede incluir todas las situaciones posibles donde pudiera presentarse un conflicto de índole ético.

Promovemos y facilitamos la detección de prácticas ilegales y/o conductas inapropiadas, a través de una comunicación abierta y mecanismos formales

# Código de Ética y Conducta



implementados conforme a las disposiciones establecidas en este código, e informamos con oportunidad sobre violaciones al código.

## 15. SISTEMA DE DENUNCIAS

Los empleados, clientes, proveedores y cualquier parte interesada que quieran presentar una denuncia referente a (acoso sexual, laboral, bullying, discriminación, tortura, trabajo infantil) y/o cualquier situación que atente contra los derechos humanos; así como, conflictos de interés, abuso de poder, soborno, extorsión, lavado de dinero, negociaciones ilícitas, actividades sospechosas, etc; podrá hacerlo por medio del buzón de quejas sugerencias y denuncias electrónico, a través del correo denuncia@crnova.com.mx

## 16. POLÍTICA DE NO REPRESALIAS

Como se indica en nuestro Código de ética y Conducta, CR NOVA / ALFIL está comprometido con los "más altos estándares de conducta ética y legal", todos los asociados y personal de la organización son responsables de reportar inmediatamente cualquier problema legal o ético de incumplimiento sobre el que puedan tener conocimiento e informar cualquier posible conflicto de interés.

El personal que de buena fe comunique una sospecha de violación en materia de comportamiento ético o legal o en su defecto un conflicto de intereses no estará sujeto a represalias o acción disciplinaria alguna o cualquier otra consecuencia laboral adversa.

Cualquier persona que, con conocimiento, realice una denuncia falsa sobre una violación en materia de comportamiento ético o legal o conflicto de intereses, no será protegido y podrá estar sujeto a acción disciplinaria.

En caso de que algún denunciante haya sido objeto de represalia por haber realizado una denuncia de las arriba mencionadas debe informar inmediatamente al Comité de Ética.

## 17. COMITÉ DE ÉTICA.

Contamos con un Comité de Ética, el cual regula el cumplimiento de lo establecido en el presente código, además de establecer las acciones que llevará a cabo dicho comité teniendo las siguientes actividades:

- a. Difusión de los valores contenidos en el presente Código de Ética y Conducta.
- b. Asegurarse que los colaboradores conozcan y refrenden su compromiso de cumplir con el presente Código de Ética y Conducta.
- c. Atención de denuncias emitidas por el personal y partes interesadas.



# Código de Ética y Conducta



- d. Apoyar a los colaboradores para aclarar dudas, comentar y resolver cualquier dificultad que se presente en la implementación de este código
- e. Actualizar y modificar este documento cuando considere necesario.

## 18. ESTRUCTURA DEL COMITÉ DE ÉTICA

El Comité de Ética está conformado por las siguientes personas.

| Puesto                                | Nombre                           |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| Director General                      | Marcos Castillo Améndola         |
| Gerente de Recursos Humanos           | Jose Luis Castro Cristóbal       |
| Director de Administración y Finanzas | Héctor Catalán Balmaceda         |
| Director Operativo                    | Carlos Alberto Olvera Villanueva |
| Jefe de Planeación Estratégica        | Victor Manuel Garcia Monzón      |
| Jefe de Sistema de Gestion.           | Yurixhi Andaya Hernández         |

## 19. COMPROMISO.

Como colaborador de CR NOVA / ALFIL me comprometo a cumplir y hacer cumplir las disposiciones del presente Código de Ética y Conducta. A ser coherente e integro con mis valores, la misión y visión de la empresa, respetando la libertad y valorando la diversidad he integración, promoviendo un ámbito donde el respeto sea un valor central de convivencia dentro de la empresa.

De no hacerlo estaré incumpliendo con los principios y valores, y será objeto de sanciones establecidas por el Comité de Ética de **CR NOVA / ALFIL**.