

Código de Conducta

El Código de Conducta de Multiceras, está basado en el desarrollo y cumplimiento de nuestros valores corporativos, es compartido con nuestros colaboradores, posteriormente evaluado y su cumplimiento es constantemente reforzado. Cualquier pregunta o denuncia sobre incumplimientos al Código, favor de enviar un correo electrónico a: cuantanos@multiceras.com.



Respeto significa mostrar aprecio por el valor de uno mismo, por los derechos y cualidades de los demás y por la preservación del medio ambiente que sustenta la vida.

- A-1** Todas las personas somos diferentes y tenemos cualidades y habilidades que nos distinguen unos de otros. Al trabajar y colaborar con nuestros compañeros debemos respetar estas diferencias y tratarnos con respeto.
- A-2** Siempre debemos tener el derecho de expresar nuestro punto de vista, aun cuando sea diferente al de los demás, pero debemos hacerlo de una forma respetuosa y sin agredir a las otras personas.
- A-3** Cuando alguien realice algo positivo se le debe reconocer, de preferencia delante de sus compañeros para dar un ejemplo positivo. Al contrario, cuando alguien realice alguna cosa equivocada, se le debe señalar en privado y se deben buscar formas de resolver los errores.
- A-4** La empresa no tolerará ninguna clase de abuso de autoridad, insulto, ni abuso sexual, ya sea explícito o implícito. Ante cualquiera de estos casos, la persona agredida deberá acudir de inmediato con su jefe directo o con el personal de Recursos Humanos; si alguno de ellos estuviera involucrado deberá acudir directamente con la persona de más alto nivel en ese momento.
- A-5** En Multiceras todos dependemos de todos y de cómo nos relacionamos para ser eficientes en nuestras labores diarias. Debemos evitar los favoritismos, los chismes, las malas palabras, los motes o apodos, los chistes a costa de otros, las burlas y cualquier otra forma de comunicación oral o escrita que pueda ofender a los compañeros.
- A-6** Si cometí un error, debo reconocerlo en seguida y buscar formas de corregirlo. Si alguien me lo señaló debo aceptar la retroalimentación.
- A-7** En todas las relaciones interpersonales a veces surgen conflictos y es necesario que las personas involucradas traten de resolverlos en forma respetuosa, para lo cual ambas partes deben escuchar y tratar de entender el punto de vista del otro. Si no se pudiera resolver, es importante que acudan con su jefe directo o si esa persona estuviera involucrada, con el personal de Recursos Humanos.



La Seguridad es un valor que guía nuestra conducta y nos motiva a estar siempre alerta para minimizar riesgos y prevenir accidentes.

- B-1** Todos somos responsables de la seguridad del personal. Nunca debemos hacer algo que pueda dañar a nuestros compañeros.
- B-2** No se deben ingerir bebidas embriagantes dentro de las instalaciones de la empresa, ni se debe acudir a trabajar bajo los efectos del alcohol. En los eventos organizados por la empresa, aunque sean fuera de las instalaciones, se debe evitar consumir bebidas embriagantes, más allá del límite permitido por la ley, para evitar accidentes de tránsito o situaciones incontrolables.
- B-3** No se debe fumar dentro de las instalaciones de la empresa.
- B-4** No se deben ingerir, administrar o inhalar ningún tipo de droga, ni se debe acudir a las instalaciones de la empresa bajo los efectos de ningún enervante.
- B-5** Si por prescripción médica estamos utilizando algún medicamento que expresamente advierta que puede tener efectos secundarios como somnolencia, mareo o incapacidad de manejar objetos pesados, es prioritario avisar a nuestro jefe directo, en especial si se trabaja en las áreas de producción.
- B-6** Si nos sentimos enfermos debemos acudir de inmediato con nuestro jefe directo, y dirigirnos al área de Enfermería.
- B-7** La empresa realiza periódicamente exámenes médicos para asegurar la salud de sus colaboradores y realizará acciones para contrarrestar las situaciones adversas.
- B-8** Si al transitar dentro de las instalaciones se percibe cualquier objeto o situación que pudiera poner en riesgo a los compañeros, se debe corregir de inmediato o de no ser posible, señalarlo y avisar a su jefe directo.
- B-9** Todos los empleados deberán utilizar el material de seguridad y salubridad que se requiera para cada área. Dicho material deberá ser proporcionado por la empresa.
- B-10** Los empleados que pertenecen a alguna de las Brigadas: Combate contra incendio, Primeros auxilios, o Evacuación, búsqueda y rescate, deberán acudir a todos los entrenamientos y estar preparados para actuar en caso de cualquier emergencia.
- B-11** Los empleados que pertenecen a la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene deberán participar en los recorridos y en el seguimiento a los planes de acción que salgan de ellos.
- B-12** Todos los empleados deberán participar activamente en los simulacros de seguridad.
- B-13** Deberemos tener en cuenta el daño que podemos hacer al medio ambiente con nuestras labores diarias; por lo que tenemos que seguir las recomendaciones de ahorro de agua y de energía, así como de prevención de derrames.
- B-14** Dentro de las áreas operativas queda prohibido el uso de música, ya que se considera un riesgo de Seguridad.



La Excelencia es una manifestación del espíritu que nos inspira a realizar todas nuestras acciones y actividades con calidad y de manera sobresaliente.

- C-1** Todos los colaboradores de la empresa tienen una descripción de puesto, que debe ser conocida y entendida antes de iniciar a laborar. Si se tuviera alguna pregunta sobre ella, se debe acudir con el jefe directo.
- C-2** Nuestras actividades diarias las debemos realizar de la mejor forma posible, y siempre debemos tener presente que podemos mejorarlas, ya sea en tiempo o en forma. Se deben finalizar las tareas en el orden de llegada e importancia que se haya establecido.
- C-3** Cuando seamos invitados a intervenir en alguna junta o sesión de trabajo, se debe participar en forma activa y proponer ideas que nos lleven a obtener mejores resultados. Las personas que participen en estas juntas deberán preparar con tiempo la información que se va a presentar y se deben comprometer a realizar las actividades que le correspondan dentro de los planes de acción.
- C-4** El trabajo bien hecho y los logros que sobrepasen lo esperado, deberán ser reconocidos, ya sea de manera informal o formal a través de los medios de comunicación de la empresa.
- C-5** Todos dentro de la empresa debemos trabajar dando un buen ejemplo a los demás.
- C-6** Si existen actividades que pudiéramos realizar, pero que no estamos preparados para ello, debemos proactivamente hablar con nuestro jefe directo para solicitar un entrenamiento.
- C-7** Es necesario que todos los empleados se sientan colaboradores entre ellos, que si perciben que tienen una habilidad que pudiera ayudar a sus compañeros en la realización de alguna actividad, se ofrezcan para enseñarla o para ayudar a realizarla.
- C-8** Cuando se nos asigne algún proyecto, debemos actuar de la forma más eficiente posible, involucrando a los compañeros y motivándolos para alcanzar los objetivos.
- C-9** Cuando tengamos personal a nuestro cargo, debemos ser claros con las instrucciones que les demos; debemos darle seguimiento a las actividades que solicitemos; debemos escuchar las sugerencias e ideas propuestas; debemos asegurar que participen en los cursos y entrenamientos que necesiten; y debemos darles el reconocimiento de los logros del equipo.
- C-10** Se realizará periódicamente una revisión del desempeño de cada empleado. Los resultados se le notificarán de manera efectiva, reconociendo sus fortalezas y buscando conjuntamente planes de acción para sus áreas de mejora. Se debe otorgar retroalimentación positiva, siempre buscando la mejora de las habilidades y la productividad de la planta.
- C-11** Si para realizar una tarea específica o para cambiar de posición dentro de la empresa, se detecta que la persona no tiene una habilidad requerida, la empresa deberá ofrecer un entrenamiento, curso o seguimiento para que la persona adquiera la habilidad y pueda desarrollar su trabajo en condiciones óptimas.



El Compromiso es un valor que motiva a las personas a dar todo de sí mismas para lograr sus objetivos con lealtad y responsabilidad, generando confianza en el equipo.

- D-1** Todos los empleados deberán tener un contrato de trabajo en donde se especifiquen claramente cuáles son sus responsabilidades, mediante una descripción de puesto. También estarán especificados cuáles son los beneficios que se le otorgarán, así como su horario de trabajo.
- D-2** Dentro de la empresa todos tenemos diferentes actividades que nos corresponde realizar y debemos estar preparados para hacerlas. Es importante esforzarnos por hacerlas en forma correcta, en el tiempo esperado y aprovechando los recursos en forma eficiente, evitando reprocesos o desperdicios.
- D-3** Todos los recursos que la empresa nos da para realizar nuestras actividades diarias debemos cuidarlos y utilizarlos solo para la realización de nuestro trabajo, evitando emplearlos para uso personal.
- D-4** Nuestras actividades diarias se deben realizar dentro del horario de trabajo, y se debe tratar de ser lo más eficiente posible para cumplir con las actividades esperadas. El tiempo personal y familiar deberá ser respetado.
- D-5** Durante el tiempo que se dedique al trabajo se deben minimizar en lo posible las llamadas telefónicas personales y envío de mails o mensajes de texto que no estén relacionados con nuestras funciones en la empresa, exceptuando aquellos que sean de carácter urgente.
- D-6** Si un empleado, por la naturaleza de su puesto, trabaja desde su casa, o está de viaje de trabajo, debe dedicarle el tiempo justo para realizar sus actividades.
- D-7** En las áreas de producción, cuando el nivel de ventas lo requiera, será solicitado que los empleados trabajen horas extras, mismas que serán pagadas de acuerdo con la ley aplicable. En ningún caso las horas extras excederán del máximo permitido por la ley, ni serán obligatorias.
- D-8** Toda la información que se genere en la empresa deberá ser manejada con prudencia, y en especial la información confidencial no podrá compartirse o comentarse con terceros.
- D-9** Si algún empleado, alguno de sus familiares, amigo o conocido tuviera una empresa que sea proveedor o cliente de Multiceras, se evitará en todo momento el conflicto de intereses. Para lograrlo es imprescindible notificar al jefe directo de esta situación.
- D-10** La empresa nunca contratará personas menores de 18 años.
- D-11** La empresa no hará discriminación de ningún tipo, ni hará distinciones de sexo, raza o religión a la hora de contratar a su personal.
- D-12** La empresa comparará periódicamente los salarios y prestaciones de las empresas de la zona, para asegurar que los salarios que perciben sus trabajadores son justos.
- D-13** Todos los empleados tendrán el derecho de renunciar cuando así lo deseen. Al terminar su contrato de trabajo deberán llenar un cuestionario de salida y deberán tener una entrevista para conocer los motivos de terminar la relación laboral.



La Creatividad es un valor que permite a las personas generar ideas, impulsar propuestas novedosas y encontrar soluciones originales a los problemas.

- E-1** Para Multiceras las ideas y la innovación son el único camino del progreso. Apostamos a la creatividad de nuestro equipo para resolver problemas y aportar soluciones que den un valor agregado a todo lo que hacemos.
- E-2** Los colaboradores deben conocer los procedimientos y las actividades del día a día para poder encontrar formas nuevas y mejores de realizarlas.
- E-3** Para poder ser creativos, debemos tener liderazgo. Una persona que solo espera escuchar indicaciones u órdenes difícilmente podrá promover alguna idea nueva que pueda traducirse en algún beneficio.
- E-4** La empresa siempre verá con buenos ojos a aquellos empleados que tomen una actitud propositiva, abierta y motivadora, y que sean capaces de tomar iniciativas.
- E-5** Si encuentro una mejor forma de hacer algo, la propongo y doy el ejemplo a los demás. Si alguien encuentra una mejor forma de hacer algo y la comparte conmigo, acepto el cambio y aprendo el nuevo procedimiento.
- E-6** La única forma de saber si estamos mejorando en nuestros diferentes procesos es monitoreando y haciendo reportes confiables. Estos reportes se deben analizar para encontrar las áreas de oportunidad en las que podamos trabajar. Estos reportes se archivarán y servirán de evidencia para reconocer nuestros avances.
- E-7** A todos los empleados se les invita a participar activamente con propuestas y sugerencias en todos los niveles.
- E-8** Se promoverá el crecimiento personal de los colaboradores por medio de diferentes actividades, ya sea dentro de la empresa o fuera de ella.
- E-9** La empresa estará investigando constantemente si existen nuevos procedimientos o procesos que pudieran mejorar la calidad de vida de los empleados, reducir los tiempos de producción, reducir el uso de los recursos naturales o evitar los desperdicios y reprocesos. Los empleados deberán ser informados y entrenados en dichos procedimientos.



El Servicio es una actitud y una acción que nos permite anticiparnos para satisfacer las expectativas de nuestros clientes. La actitud de servir supone una franca colaboración hacia los demás.

- F-1** Si algún compañero nos pide ayuda para realizar alguna actividad, se tratará de colaborar en la manera de lo posible, pensando siempre en la productividad del equipo. Pero si no podemos ayudarlo, es importante decirlo inmediatamente para no crear falsas expectativas.
- F-2** Al atender a un cliente ya sea externo o interno, debemos de actuar siempre con respeto, amabilidad y cortesía, recordando que en todo momento nuestra actitud representará la actitud de toda la empresa.
- F-3** Cuando nos corresponda ser líderes en algún proyecto, se debe dar seguimiento a las actividades propias y a las de los demás, hasta la conclusión del proyecto.
- F-4** Todo el personal debe mantener su lugar de trabajo ordenado y con el material necesario para laborar en perfecto estado. Si algo necesita reparación o cambio deberá reportarse lo antes posible y asegurarse de conseguir el reemplazo.
- F-5** Si por falta de personal debido a incapacidad, vacaciones o permisos se nos pide realizar actividades fuera de nuestro rol, se buscará la manera de poder hacerlas, sin afectar nuestras actividades diarias.