

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.



RESPECTO

Respeto significa mostrar aprecio por el valor de uno mismo, por los derechos y cualidades de los demás, así como 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** Todos tenemos el derecho de expresar nuestro punto de vista, aun cuando sea diferente al de los demás, pero siempre debemos hacerlo de una forma respetuosa y sin agredir a las otras personas.
- A-3** En Multiceras tratamos a todos con respeto sin importar sexo, edad, raza, orientación sexual, etnicidad, religión, discapacidad, estado civil, posición económica o nacionalidad, entre otras. No toleraremos ningún tipo de abuso de autoridad, insulto, agresión o acoso sexual, ya sea explícito o implícito. Ante cualquiera de estos casos, la persona agredida o un testigo de los hechos podrá acudir de inmediato con su jefe directo o con el personal de Capital Humano; si alguno de ellos estuviera involucrado deberá acudir directamente con la persona de más alto nivel en ese momento. Adicionalmente, se podrá depositar una queja en los buzones de sugerencias ubicados en las instalaciones de la empresa, o enviar un correo electrónico a cuantanos@multiceras.com. Cualquier denuncia será manejada de forma confidencial y sin represalias contra el denunciante.
- A-4** 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-5** Todos los colaboradores debemos de respetar las pertenencias de los demás. La empresa ofrece espacios seguros para su resguardo y los mecanismos de vigilancia adecuados.
- A-6** Si alguien detecta que otra persona cometió un error o tomó una mala decisión, se lo deberá señalar en privado, siempre fomentando la mejora en el desarrollo profesional del colaborador.
- A-7** Si alguna persona cometió un error, debe reconocerlo enseguida y buscar formas de corregirlo. Si alguien se lo señaló debe aceptar la retroalimentación.

A-8 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 Capital Humano.

A-9 Fomentamos la sostenibilidad y el respeto al medio ambiente, a través del ahorro de agua y energía, y evitando derrames y contaminación.



SALUD y SEGURIDAD

Nuestro compromiso con la integridad de nuestros colaboradores se traduce en un entorno seguro y saludable. Todos los colaboradores son pieza fundamental en nuestra empresa, por lo que su salud física y mental, así como su seguridad son prioritarias para nosotros.

B-1 Todos somos responsables de la salud y seguridad del personal, por lo que debemos conocer y cumplir con todos los requerimientos relacionados a nuestra protección y la de nuestros compañeros.

B-2 Las bebidas alcohólicas están prohibidas dentro de las instalaciones de la empresa, y tampoco se deberá 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 está permitido fumar dentro de las instalaciones de la empresa.

B-4 No se debe 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 tenemos síntomas como tos, dolor de cabeza o fiebre, se debe acudir a Enfermería para verificar si no tenemos alguna enfermedad contagiosa que pudiera poner en peligro a los demás compañeros. Se debe notificar al jefe directo y analizar la factibilidad de la permanencia en las instalaciones.

B-7 Si nos sentimos enfermos debemos acudir de inmediato con nuestro jefe directo, y dirigirnos al área de Enfermería, especialmente si se va a utilizar alguna herramienta o máquina que pudiera poner en riesgo a nuestros compañeros o a uno mismo.

- B-8** La empresa se compromete a fomentar un entorno de trabajo saludable tanto físico como mental, salvaguardando la integridad de los colaboradores. Las medidas disciplinarias aplicables respetarán siempre los Derechos Humanos.
- B-9** En caso de requerir un apoyo de tipo psicosocial, el colaborador podrá dirigirse con su jefe directo o con el personal de Capital Humano, quien podrá canalizarlo con el recurso correspondiente.
- B-10** La empresa desarrollará acciones para el bienestar integral de los colaboradores a través de actividades recreativas y de voluntariado que fortalezcan las relaciones y que fomenten un entorno laboral sano e incluyente entre los compañeros.
- B-11** La empresa realiza periódicamente exámenes médicos para asegurar la salud de sus colaboradores y realizará acciones para contrarrestar las situaciones adversas.
- B-12** 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-13** Todos los colaboradores deberán utilizar el material de seguridad y salubridad que se requiera para cada área. Dicho material deberá ser proporcionado por la empresa.
- B-14** Los colaboradores 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-15** Los colaboradores 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-16** Todos los colaboradores deberán participar activamente en los simulacros de seguridad.
- B-17** Dentro de las áreas operativas queda prohibido el uso de música, ya que se considera un riesgo de Seguridad.



EXCELENCIA

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** Dentro de la empresa debemos realizar nuestras actividades de la manera más eficiente, estableciendo criterios de prioridad, evitando reprocesos o desperdicios, y teniendo presente que siempre podemos mejorarlas.
- C-2** 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 deberán comprometer a realizar las actividades que les correspondan de acuerdo con los planes de acción.
- C-3** 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-4** Todos dentro de la empresa debemos trabajar dando un buen ejemplo a los demás.
- C-5** Si existen actividades que pudiéramos realizar, pero que no estamos preparados para ello, debemos proactivamente hablar con nuestro jefe directo para solicitar un entrenamiento o capacitación.
- C-6** Es importante que todos los colaboradores fomenten la solidaridad y cooperación entre los compañeros, sobre todo en tareas donde se perciba que tienen una habilidad que pudiera ayudar a la ejecución de alguna actividad, ya sea que se ofrezcan para enseñarla o realizarla.
- C-7** 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-8** 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-9** Se realizará periódicamente una evaluación del desempeño de cada uno de los colaboradores. 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 empresa.
- C-10** Si para realizar una tarea específica o para cambiar de posición dentro de la empresa, se detecta que el colaborador no tiene una habilidad requerida, la empresa deberá ofrecerle un entrenamiento, curso o seguimiento para que adquiera la habilidad y pueda desarrollar su trabajo en condiciones óptimas.



COMPROMISO

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** En la empresa rechazamos cualquier tipo de discriminación basada en sexo, edad, raza, orientación sexual, etnicidad, religión, discapacidad, estado civil, posición económica, nacionalidad, o cualquier otra condición al contratar o promover a su personal.
- D-2** Todos los colaboradores deberán tener un contrato de trabajo en donde se especifiquen claramente cuáles son sus responsabilidades y objetivos, mediante una descripción de puesto. También estarán especificados cuáles son los beneficios que se le otorgarán, así como el horario de trabajo que tendrá.
- D-3** Los colaboradores que, por la naturaleza de su puesto, trabajen desde casa, o estén de viaje de trabajo, deberán dedicar el tiempo apropiado para realizar sus actividades laborales.
- D-4** Debemos cuidar y hacer uso responsable de los recursos de la empresa para el desarrollo eficiente de nuestro trabajo, evitando emplearlos para uso personal.
- D-5** El tiempo personal y familiar deberá ser respetado, por lo que nuestras actividades diarias se deberán realizar dentro del horario laboral establecido, y se deberá ser lo más eficiente posible para cumplir con las actividades programadas.
- D-6** Durante el tiempo que se dedique al trabajo se deben minimizar en lo posible las llamadas telefónicas, envío de mails o mensajes de texto de carácter personal que no estén relacionados con nuestras funciones en la empresa, exceptuando aquellos que sean de carácter urgente.
- D-7** En las áreas de producción, cuando el nivel de ventas lo requiera, se solicitará que los colaboradores trabajen horas extras, mismas que serán pagadas de acuerdo con la ley aplicable. En ningún caso las horas extras serán obligatorias ni excederán del máximo permitido por la ley.
- D-8** Toda la información que se genere en la empresa deberá ser manejada con prudencia y discreción, en especial la información que sea considerada confidencial, y esta no podrá compartirse o comentarse con terceros sin previa autorización.
- D-9** La empresa se compromete a salvaguardar y no compartir con terceros los datos personales de los colaboradores. La empresa nunca solicitará ni guardará documentos personales originales.
- D-10** La empresa no contratará personas menores de 18 años.
- D-11** Si algún colaborador, alguno de sus familiares, amigo o conocido tuviera una empresa que sea proveedor o cliente de Multiceras, para evitar un conflicto de interés, es imprescindible notificar al jefe directo de esta situación.
- D-12** La empresa comparará periódicamente los salarios y prestaciones de las empresas de la zona, para asegurar que los salarios que perciben los colaboradores son justos.
- D-13** Todos los colaboradores tienen el derecho a renunciar a su puesto de trabajo 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 terminación de la relación laboral.



CREATIVIDAD

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

- E-1** Las ideas y la innovación son parte fundamental del progreso y la productividad en nuestra empresa. Por eso, 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 las actividades y procedimientos de la labor diaria para poder encontrar nuevas y mejores formas de realizarlos.
- E-3** Consideramos que solamente esperar indicaciones o recibir órdenes obstaculiza el desarrollo de nuevas ideas, por lo que debemos siempre fomentar el liderazgo y la proactividad para ser creativos.
- E-4** La empresa siempre verá con buenos ojos a aquellos colaboradores que tomen una actitud propositiva, abierta, motivadora, y que sean capaces de tomar iniciativas.
- E-5** Si un colaborador descubre, detecta, o plantea una manera más eficiente para realizar algo, deberá proponerla al equipo, quienes a su vez deberán adaptarse al cambio y aprender el nuevo procedimiento.
- E-6** La única forma de mejorar nuestros procesos es medir, monitorear y desarrollar reportes confiables, los cuales deberán analizarse para encontrar las áreas de oportunidad en las que podamos trabajar. Estos reportes deberán archivarlos como evidencia de nuestros avances.
- E-7** A todos los colaboradores 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 investigará constantemente si existen nuevos procedimientos o procesos que pudieran mejorar la calidad de vida de los colaboradores, reducir los tiempos de producción, reducir el uso de los recursos naturales o evitar los desperdicios y reprocesos. Los colaboradores deberán ser informados y entrenados en los nuevos procedimientos o procesos que se adopten.



SERVICIO

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 solicita ayuda para realizar alguna actividad, se deberá colaborar conforme a nuestro alcance, teniendo siempre en cuenta la productividad del equipo. A su vez, si nosotros solicitamos ayuda, es importante comunicarlo de manera asertiva para buscar soluciones conjuntas.
- F-2** Al atender a un cliente ya sea interno o externo, 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, priorizando el crecimiento y el bienestar del equipo hasta su conclusión.
- F-4** Los mecanismos de comunicación y participación serán fomentados como parte del fortalecimiento de una escucha activa, sobre todo para conocer las opiniones, sugerencias o disconformidades de los colaboradores con relación a su labor diaria.
- F-5** Todo el personal debe mantener su lugar de trabajo limpio, ordenado y con el material necesario para laborar en las mejores condiciones. Si algo necesita reparación o cambio deberá reportarse lo antes posible y asegurarse de conseguir el reemplazo.
- F-6** Si por falta de personal, debido a incapacidad, vacaciones o permisos se nos pide realizar actividades que generalmente estarían fuera de nuestro rol, se buscará la manera de poder atenderlas sin afectar nuestras actividades diarias, fortaleciendo nuestra empatía y participación activa como colaborador de la empresa.