

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. Este Código brinda un marco de referencia para una buena toma de decisiones basada en la ética y la integridad. Cualquier pregunta o denuncia sobre incumplimientos al Código, favor de enviar un correo electrónico a: **cuentanos@multiceras.com**.



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.

A-1 Integridad y Honestidad

Los colaboradores tomamos decisiones con integridad y actuamos con honestidad de acuerdo con nuestros valores en todas las operaciones y con los que nos relacionamos.

A-2 Horarios de Trabajo

Los colaboradores debemos respetar el horario de trabajo de forma puntual. Durante ese tiempo los colaboradores debemos dedicarnos a las actividades laborales, evitando distracciones o actividades no relacionadas.

A-3 Terminación Laboral

Cualquier colaborador tiene el derecho a renunciar a su puesto de trabajo cuando así lo desee. Al terminar el contrato de trabajo, se le pedirá al colaborador llenar un cuestionario de salida y tener una entrevista para conocer los motivos de terminación de la relación laboral. Adicionalmente, deberá entregar todo el equipo de la empresa, así como los accesos a las instalaciones.

A-4 Prácticas Dishonestas

Ningún colaborador podrá beneficiarse de su cargo o relación con la empresa, ya sea directa o indirectamente, con el fin de obtener un beneficio económico para sí mismo o para terceras personas, ni realizar o ser partícipes de actos que tengan un efecto adverso a los intereses de la empresa.

A-5 Protección de Datos

Nos comprometemos a salvaguardar y no compartir con terceros los datos personales de los colaboradores ni de los socios de negocio. Los colaboradores que tienen acceso autorizado a datos sensibles del personal, clientes o proveedores deberán protegerlos, y si alguien no autorizado tiene contacto con algún dato, deberá reportarlo a Capital Humano.

A-6 Información Confidencial

Toda la información que se genere en la empresa deberá ser manejada con prudencia y discreción, está prohibida la difusión de información confidencial de la empresa en medios digitales, redes sociales, o a través de terceros sin autorización expresa.

A-7 Imagen Corporativa y Uso de Logo

El logo y la imagen corporativa de la empresa es de uso estrictamente profesional y para las actividades que desarrollamos. Ningún colaborador podrá utilizarlos para redes sociales o documentos personales. Se espera que los colaboradores presenten una buena imagen profesional, respetando el código de vestimenta y el uso adecuado del uniforme.

A-8 Ciberseguridad

Hacemos un uso adecuado de las redes y las tecnologías de información, las cuales deberán orientarse principalmente a las actividades propias de la empresa. En caso de identificar alguna actividad que impacte la ciberseguridad se deberá reportar al área de sistemas.

A-9 Inteligencia Artificial

Reconocemos el impacto del uso de la Inteligencia Artificial para la innovación y la mejora de nuestros procesos, por lo que los colaboradores debemos comprometernos a utilizarla de forma ética y responsable.

A-10 Regalos

Los colaboradores no podrán ofrecer o aceptar obsequios, atenciones o cualquier otro favor que tenga como objetivo influir en las decisiones comerciales o crear una obligación de hacer algo a cambio. La única excepción son regalos simbólicos (plumas, tazas, libretas, etc.).

A-11 Prohibición de Soborno, Fraude o Corrupción

La empresa prohíbe terminantemente cualquier forma de soborno, fraude o corrupción. Los colaboradores deberán ser conscientes de que estas prácticas son ilegales y cualquier identificación o sospecha en las actividades propias de la empresa o con terceros deberá ser reportada.

A-12 Lavado de Dinero

La empresa prohíbe cualquier operación por medio de la cual se busque hacer parecer legítimo un capital que haya sido obtenido a partir de actividades ilícitas. Los colaboradores debemos comprometernos a cumplir con la ley contra este tipo de actividad financiera y reportar cualquier sospecha.

A-13 Conflicto de Interés

Un conflicto de interés se presenta cuando una situación interfiere en una adecuada toma de decisiones para cumplir con los objetivos de la empresa. Para evitarlo, los colaboradores que tengan familiares o conocidos que trabajen, o sean dueños de empresas proveedoras o clientes de la empresa deberán notificarlo.



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

B-1 Innovación

Las ideas y la innovación son parte fundamental del progreso y la productividad en nuestra empresa. Por eso, promovemos un entorno creativo e innovador. Todos los colaboradores son responsables de resolver problemas, participar en iniciativas de mejora y de aportar soluciones que den un valor agregado a todo lo que hacemos.

B-2 Datos Confiables

Todos los colaboradores tienen la responsabilidad de garantizar que la información presentada proviene de datos confiables y actuar con integridad en el manejo de la información.

B-3 Propiedad Intelectual

Los colaboradores valoramos y protegemos la propiedad intelectual como un activo estratégico para nuestra competitividad e innovación. Las patentes, inventos, mejoras, innovaciones y desarrollos generados por los colaboradores en el ejercicio de sus funciones son y permanecerán en todo momento como propiedad de la empresa.

B-4 Investigación Continua

Promovemos la investigación continua de nuevos procedimientos 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 que se adopten.

B-5 Proactividad

Los colaboradores debemos mostrar iniciativa y proactividad en todo lo que hagamos, anticipándonos a los acontecimientos y orientándonos a resultados.



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 Mejora Continua

Fomentamos una cultura en la que todos los colaboradores pueden identificar y proponer oportunidades de mejora en procesos, productos, servicios, instalaciones y ambiente de trabajo. Los colaboradores debemos realizar nuestras actividades de la manera más eficiente posible, estableciendo criterios de prioridad y evitando reprocesos o desperdicios.

C-2 Reconocimiento

Los colaboradores debemos reconocer a nuestros compañeros por el trabajo bien hecho, el esfuerzo, y los logros que sobrepasen las expectativas.

C-3 Colaboración

Los colaboradores debemos fomentar la solidaridad y cooperación con los compañeros de nuestro equipo de trabajo y con las demás áreas, promoviendo la sinergia entre los equipos. Si alguien tiene una habilidad o conocimiento que pudiera ayudar a la ejecución de una actividad específica, se debe ofrecer a enseñar a los compañeros.

C-4 Liderazgo

El líder inspira, guía y fomenta un ambiente de respeto y colaboración. Los colaboradores debemos comprometernos a fortalecer nuestro liderazgo a través de los valores corporativos y la cultura organizacional.

C-5 Evaluación de Desempeño

La Evaluación de Desempeño es una herramienta clave para el desarrollo profesional. Los colaboradores debemos participar activamente en nuestra evaluación con apertura y honestidad, cumplir con los compromisos acordados, recibir retroalimentación de manera profesional y utilizarla para la mejora continua.

C-6 Capacitación

Generamos diversos programas de capacitación que fortalecen las competencias y habilidades clave requeridas actualmente y en el futuro para el desarrollo profesional y personal. Es responsabilidad de los colaboradores participar activamente en su desarrollo y programas de capacitación, aplicar lo aprendido en su desempeño diario, cumplir con los requisitos de asistencia, puntualidad y evaluación de cada programa además de compartir los conocimientos con sus compañeros fomentando el aprendizaje colectivo.



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.

D-1 Derechos Humanos

Fomentamos el respeto a los Derechos Humanos en todas nuestras operaciones y relaciones laborales, realizamos un análisis de vulneración de estos, implementamos planes de acción para evitar dichas vulneraciones y nos comprometemos a remediar cualquier impacto negativo en las personas. Los colaboradores debemos actuar con respeto y empatía hacia todos, y denunciar cualquier situación que vulnere los Derechos Humanos.

D-2 Cumplimiento Legal

Nos comprometemos a operar con integridad y cumplimiento con todos los requerimientos legales locales aplicables en los países en los que realizamos negocios. Es obligación y responsabilidad de todos los colaboradores conocer y respetar los requerimientos legales aplicables a su función y responsabilidades. Debemos evitar cualquier acción que pueda comprometer la reputación legal de la empresa y reportar cualquier sospecha o posible incumplimiento de la ley.

D-3 Diversidad, Inclusión y no Discriminación

Tratamos a todos con respeto y no hacemos discriminación sin importar sexo, edad, raza, orientación sexual, etnicidad, religión, discapacidad, estado civil, posición económica o nacionalidad, entre otras. Para garantizar un clima laboral apropiado debemos evitar favoritismos, chismes, malas palabras, moteos o apodosos, chistes a costa de otros y burlas. No toleramos cualquier forma de comunicación oral o escrita que sea ofensiva.

D-4 Cero Tolerancia al Acoso Laboral o Sexual

No toleramos ningún tipo de abuso de autoridad, insulto, agresión o acoso sexual, ya sea explícito o implícito.

D-5 Privacidad

Respetamos la privacidad de los colaboradores y fomentamos que las relaciones interpersonales sean respetuosas y profesionales, de manera que no afecten las labores diarias ni la toma de decisiones.

D-6 Pertenencias Personales

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.

D-7 Recursos de la Empresa

Los colaboradores deben cuidar y hacer uso responsable de los recursos de la empresa, tangibles e intangibles, para el desarrollo eficiente de nuestro trabajo, evitando emplearlos para uso personal.

D-8 Medio Ambiente

Reconocemos la importancia de fomentar la sostenibilidad y minimizar el impacto ambiental en todas nuestras operaciones a través del uso eficiente de recursos y el cumplimiento de las normativas ambientales. Es responsabilidad de todos los colaboradores el uso racional de agua y energía, evitando derrames y contaminación. Debemos reportar cualquier incidente ambiental o práctica que pueda generar un impacto negativo.



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.

E-1 Entorno Saludable

Nos comprometemos a fomentar un entorno de trabajo saludable tanto físico como mental, protegiendo la integridad de los colaboradores. Debemos respetar y seguir las normas de seguridad y salud ocupacional, reportar condiciones inseguras o factores de riesgo y contribuir a un ambiente de trabajo libre de violencia, estrés excesivo y hábitos perjudiciales para la salud.

E-2 Bienestar Integral

Desarrollamos acciones para el bienestar integral de los colaboradores a través de actividades recreativas, saludables, deportivas y de voluntariado que fortalezcan las relaciones y que fomenten un entorno laboral sano e incluyente entre los compañeros.

E-3 Sustancias Prohibidas

En la empresa está totalmente prohibido introducir o consumir drogas. Igualmente, no está permitido consumir alcohol ni fumar dentro de las instalaciones de la empresa.

E-4 Trayecto a la Empresa

Cuando los colaboradores realicen el trayecto hacia o desde la empresa en un transporte que sea otorgado por la empresa, deben respetar los horarios establecidos, así como mantener un trato cordial con compañeros y conductores, evitando conductas disruptivas o inapropiadas. Se deben usar los cinturones de seguridad (cuando aplique) y seguir las indicaciones del conductor. Está estrictamente prohibido consumir bebidas alcohólicas, fumar o alterar el orden dentro del transporte.

E-5 Eventos de Integración

Durante los eventos de integración organizados por la empresa, ya sea dentro o fuera de sus instalaciones, se espera que los colaboradores asistan con actitud positiva y respeten las actividades programadas. Todos debemos representar los valores de la empresa, evitando conductas que puedan afectar la seguridad, la imagen personal o de la organización. Se deben consumir alimentos y bebidas con moderación, especialmente en eventos donde se sirvan bebidas alcohólicas. Debemos mantener un trato inclusivo y respetuoso con todos los asistentes, promoviendo la sana convivencia.

E-6 Seguridad en Instalaciones

La seguridad es una prioridad para la empresa, por lo que se compromete a mantener un entorno laboral seguro implementando medidas de prevención, capacitación y respuesta ante las emergencias. Todos los colaboradores tienen la responsabilidad de seguir las normas de seguridad y reportar cualquier situación de posible riesgo. Dentro de las áreas operativas queda prohibido el uso de música, ya que se considera un riesgo de seguridad.

E-7 Equipo de Protección Personal

Todos los colaboradores debemos utilizar el equipo de protección personal asignado según la función y actividad a realizar. Este equipo será proporcionado por la empresa y debe portarse correctamente en todo momento dentro de las áreas donde su uso es obligatorio.

E-8 Simulacros de Seguridad

Periódicamente realizamos simulacros de seguridad que nos permiten evaluar y mejorar nuestros protocolos. Todos los colaboradores deberán participar activa y responsablemente durante estos.

E-9 Brigadas

Contamos con Brigadas de Seguridad integradas por colaboradores capacitados para actuar en situaciones de emergencia. Los colaboradores que pertenezcan a alguna de las Brigadas: "Combate contra incendios", "Primeros auxilios", o "Evacuación, búsqueda y rescate", deberán acudir a todos los entrenamientos y estar preparados para actuar en caso de cualquier emergencia.

E-10 Comisión Mixta

Contamos con una Comisión Mixta de Seguridad e Higiene con el objetivo de identificar y mitigar riesgos laborales. Los colaboradores que pertenezcan a dicha Comisión deberán participar en los recorridos y en el seguimiento a los planes de acción que salgan de ellos.



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 Comunicación Asertiva

La comunicación asertiva es clave para formar relaciones laborales efectivas y fortalecer la transparencia y la colaboración. Los colaboradores debemos expresar nuestras ideas y opiniones de manera clara, respetuosa y directa, fomentando una escucha activa, la empatía y ofreciendo una retroalimentación constructiva.

F-2 Orden en el Lugar de Trabajo

Los colaboradores debemos mantener el 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-3 Actitud de Servicio

Al atender a un cliente interno o externo, ya sea dentro de la empresa, eventos empresariales o en viajes de negocios, debemos actuar siempre con respeto, amabilidad y cortesía, recordando que en todo momento nuestra actitud representará la de la empresa.

F-4 Trabajo en Equipo

Los colaboradores debemos trabajar en equipo de forma colaborativa, con actitud de servicio, responsabilidad compartida y orientación a resultados.

F-5 Mecanismos de Comunicación y Participación

Fomentamos una cultura de comunicación abierta, basada en el respeto y libre de represalias, a través de canales de comunicación accesibles, comités de trabajo, buzones de sugerencias y mecanismos de denuncia. Los colaboradores debemos utilizar estos canales de comunicación de manera responsable y proactiva, evitar la difusión de rumores o información no verificada, participar activamente en reuniones y encuestas contribuyendo con ideas y sugerencias, proponer mejoras y soluciones innovadoras, expresar opiniones con respeto y apertura al diálogo.