



En el GRUPO OMBUDS nos distinguimos por nuestra Integridad, la cual es nuestro más alto valor. Para cumplir con Nuestros Principios y Valores, es necesario que seamos personas de alta calidad moral y sintamos como natural cumplir con este Código de Ética.

El cumplimiento de las disposiciones de Nuestro Código de Ética nos garantizará siempre tener la certeza de haber actuado con fidelidad a Nuestra Empresa y con Nuestros Grupos de Interés de manera honesta y clara, con confianza y cordialidad en todos los aspectos de nuestra vida, tanto en el ámbito profesional como en el personal.

1. La esencia por la cual existimos son Nuestros Clientes y su satisfacción es la esencia para nuestro éxito. Por tanto, la calidad y la seguridad en la prestación de Nuestros Servicios son nuestro principal compromiso para con ellos. Ofreciendo servicios tenemos el compromiso de informar a Nuestros Clientes de los valores de nuestros servicios y de poner los recursos necesarios. Nuestros Clientes son nuestros aliados estratégicos y por ello nos esforzamos para que nuestra propuesta de negocio propicie su desarrollo y crecimiento. En nuestra relación con los Clientes no hay cabida para ningún tipo de corrupción, soborno, favoritismo o cualquier actividad que sea contraria a las buenas costumbres o atente contra la seguridad de la población.
2. Con Nuestros Socios y Accionistas establecemos las mejores prácticas corporativas para dar total transparencia y certidumbre a estos. Estamos convencidos de que un buen Gobierno Corporativo fortalece la Empresa. Estando ésta Empresa bien administrada, socialmente responsable, eficaz y rentable, y por ello nos esmeramos en ser modelo de gestión. Nuestro compromiso es proporcionar a Nuestros Accionistas y Socios una rentabilidad razonable por su inversión de manera sostenida creando valor en el largo plazo. Nuestras Empresas cumplen, de acuerdo a las legislaciones, con la información necesaria para que la toma de decisiones de Nuestros Accionistas y Socios se haga sobre bases consistentes, homogéneas y conocidas. Esta información está basada siempre en una contabilidad transparente y clara, apegada a las normas aplicables. Utilizamos de manera óptima los recursos, observando las más altas normas de conducta ética y legal en todas nuestras prácticas de negocio y transacciones realizadas.
3. Con Nuestros Colaboradores buscamos que todo Colaborador sea respetado y que encuentre un espacio adecuado para su desarrollo tanto en el ámbito profesional como en el personal. El trato con Nuestros Colaboradores se basa en la Regla de Oro: Respeto, Justicia, Confianza y Afecto. Aquellos colaboradores que deseen hacer llegar alguna sugerencia de cómo mejorar la vivencia de los valores en GRUPO OMBUDS pueden hacerlo a través de nuestra Web. Pudiendo ser estas:
 - a. **Respeto a la Individualidad:** cada persona tiene un valor único y reconocemos que su contribución individual es indispensable para el equipo



de trabajo en el que se desenvuelve. Por ello les respetamos y no permitimos que exista ningún tipo de discriminación ya sea por edad, religión, sexo, raza, preferencia sexual o por cualquier condición que se encuentre protegida por las leyes de la comunidad en que operamos. Esta disposición aplica para todos los aspectos del empleo, incluyendo reclutamiento, selección, promoción, cambio de puesto, transferencias, terminación de la relación laboral, compensación, educación, capacitación, trato directo con los clientes donde prestamos servicios, y en general a todas las condiciones del trabajo.

b. **Desarrollo y Valores:** estamos comprometidos a propiciar el desarrollo de Nuestro Personal de manera subsidiaria y fomentar el aprecio a los más altos valores morales y normas éticas. Transmitimos y difundimos Nuestros Valores y Principios a través de nuestra conducta. Reconocemos que la confianza es la base para una relación estrecha y duradera y que ésta se fundamenta en la integridad de la persona. En GRUPO OMBUDS creemos en la buena fe del otro salvo prueba en contrario. Nuestro compromiso es mantener un ambiente de trabajo en contra del hostigamiento, incluyendo lenguaje o conductas que puedan ser intimidantes, discriminatorias y/u ofensivas. No toleramos ningún tipo de acoso o condicionamiento al personal, ni que el éxito de una persona dependa de favoritismos o sobornos. Entendemos que esta postura de respeto le brindará a Nuestro Personal la seguridad en su empleo que les permitirá confiar en la Empresa y dedicarse a sus tareas con esmero. Brindamos al personal las facilidades pertinentes para que desarrollen su talento y competencias y lo puedan aplicar para tomar mayores responsabilidades, dentro de las oportunidades que se les ofrezcan.

c. **Seguridad:** en GRUPO OMBUDS apreciamos y respetamos profundamente la vida y la salud de todos Nuestros Colaboradores. La integridad física de Nuestro Personal tiene prioridad sobre la eficiencia en la operación y los resultados de la Empresa. Nos comprometemos por ello, a proporcionar un ambiente de trabajo seguro y a generar continuamente una cultura que preserve la salud física y mental de los Colaboradores. Asimismo, debemos tener presente la seguridad de Clientes, Proveedores y el entorno social en que realizamos nuestras operaciones para cuidar la integridad física de todos.

d. **Claridad y Responsabilidad en las Funciones:** es de vital importancia la transmisión, a Nuestros Colaboradores, de la información que requieran para el cumplimiento de sus funciones, pues solamente así podrán estar involucrados con los objetivos y proyectos prioritarios de la Empresa; para el logro de los mismos con profesionalismo y entusiasmo.

e. **Organizaciones Laborales:** es fundamental que allí donde se genere o exista una relación laboral se respete su independencia siempre y cuando represente los intereses legítimos de los trabajadores, buscando que



las relaciones sean de colaboración y mutuo beneficio. Toda relación con Organizaciones Laborales deberá apegarse estrictamente a las disposiciones legales de la comunidad en la que la Empresa opere.

f. **Información y Confidencialidad:** cuando integramos a un Colaborador a GRUPO OMBUDS, éste asume el compromiso de dar uso responsable y legítimo a la información a la que tenga acceso, guardando en todo momento la confidencialidad y seguridad de la información como propiedad intelectual y secreto industrial de la Empresa. Aún en el caso de que algún Colaborador por cualquier causa deje de realizar labores para nosotros, deberá mantener este compromiso al que se sujeta por ética profesional y por la observación de las leyes.

g. **Conflicto de Intereses:** todo el personal debe realizar su labor en beneficio de la Empresa y de todos los que la integramos, sin que nuestra toma de decisiones se vea afectada por cualquier factor que favorezca intereses ajenos al servicio, su eficacia, su eficiencia y el cumplimiento de nuestras metas. Para evitar que se presenten conflictos entre intereses del GRUPO OMBUDS y personales, todos los Colaboradores que tenemos tienen que declarar cualquier interés financiero o de otra índole, que pueda entrar en conflicto con la Empresa. Si algún Colaborador considera que existen intereses personales que pueden influir en su desempeño en el trabajo o en su toma de decisiones, habrá de comunicárselo por escrito a su jefe inmediato.

h. **Integridad y Corrupción:** en GRUPO OMBUDS no sobornamos, no recibimos favores ni dinero para otorgar beneficios a quien sea. Para evitar estos actos, debemos estar alerta a cualquier anomalía para que no haya motivo alguno de caer en corrupción. Sobornar para obtener algún beneficio no ayuda en nada al GRUPO y lo pone en una situación muy grave e impide su avance. Recibir dinero, obsequios o favores, afecta profundamente los resultados y pone en entredicho la reputación de la Empresa y de todos nosotros. Estas acciones son ilegales y pueden constituir un delito.

i. **Trabajo con Familiares:** todos los empleados de la Empresa o miembros de la Dirección estarán obligados a declarar ante su superior directo cualquier relación familiar o afectiva con alguno de los clientes o proveedores. Si éste es el caso, no podrán tomar decisiones ni acuerdos con respecto a éste en materia económica.

4. Con Nuestros Proveedores tenemos el compromiso de llevar a cabo negocios honestos y equitativos, sin discriminaciones y/o imposiciones. Todo proveedor será tratado con la Regla de Oro: Respeto, Justicia, Confianza y Afecto. Este trato no incluye sólo el respeto a las personas, sino también el proporcionar la



información necesaria de los resultados de los concursos y licitaciones, de manera que estos procesos sean transparentes y justos.

Las propuestas que Nuestros Proveedores hagan serán revisadas de manera integral, considerando el precio, el valor agregado, la calidad y el servicio que ofrezcan. Otorgando el más alto valor a la competencia justa en el proceso de evaluación para la selección del más adecuado. Hemos de ser consistentes con el compromiso que adquirimos para construir relaciones de negocios duraderas, equitativas y justas. Estamos comprometidos también a proteger los derechos de los Proveedores en lo que corresponde a la confidencialidad de la información suministrada, esperando en contrapartida que los Proveedores cumplan a su vez con las políticas de GRUPO OMBUDS. Nuestros principales compromisos con Nuestros Proveedores es el pago oportuno por sus servicios y productos. Para ello establecemos acuerdos claros en materia de condiciones de pago y definimos procesos estables, simples y transparentes que no se presten a interpretaciones o malas prácticas. Aspiramos a tener Proveedores que obtengan beneficios justos que promuevan su desarrollo sustentable, para estar en posibilidad de brindar un servicio que evolucione en todos sus elementos, no sólo en el precio. Promoviendo la legalidad de las operaciones, somos cuidadosos de que Nuestros Proveedores no incurran en prácticas ilegales como el lavado de dinero, el incumplimiento de sus obligaciones fiscales, medioambientales o sociales, tales como el pago de seguridad social, impuestos o trabajo de menores de edad, de acuerdo a la legislación del país.

En GRUPO OMBUDS no sostendremos ninguna relación comercial con aquellos proveedores que incurran en este tipo de prácticas. GRUPO OMBUDS fomenta el cuidado del medio ambiente y por lo tanto espera que sus proveedores también lo hagan. También buscamos obtener del Proveedor únicamente los beneficios correspondientes a la misma negociación de que se trate, sin obtener ventajas personales a costa de la asignación de contratos y por la adquisición de bienes y/o servicios, es decir, buscaremos que la relación con Nuestros Proveedores sea siempre una relación ganar-ganar.

5. Con Nuestra Competencia estamos decididos a competir dentro del mercado basándonos en precio, calidad y servicio, en un marco de integridad, respetando a Nuestros Competidores en todos los sentidos. Toda publicidad o promoción está basada en la verdad y cumpliendo la legislación vigente en materia de competencia. En GRUPO OMBUDS competimos a través de la calidad, el servicio y la estrategia comercial, acordes a Nuestros Principios y Valores. Toda comparación con la competencia se hará utilizando términos exactos, sin calificativos y sin emplear información o argumentación engañosa y siempre que tengamos que hablar de ellos utilizaremos información basada en hechos.
6. Con el Gobierno, en GRUPO OMBUDS respetamos las Leyes nos mantenemos informados de las mismas y hacemos las adaptaciones



necesarias para no incurrir en ninguna ilegalidad. Este principio aplica a todas las áreas de negocio sin excepción. El incumplimiento de la ley es un delito que le puede acarrear a la Compañía serios daños económicos con el consiguiente deterioro en su imagen.

7. Con la Sociedad nuestra razón de ser es la sociedad en la que estamos inmersos, es a ella a quien nos debemos y para quien trabajamos. Estamos comprometidos con el crecimiento económico y social de las comunidades donde se encuentre nuestra Empresa a través de la creación y mantenimiento de fuentes de empleo digno y productivo. Como GRUPO, invertimos en la formación de Nuestro Personal y hacemos todo lo posible por mantener el trabajo de aquellos que realizan sus funciones adecuadamente. En materia de medio ambiente, entendemos que nuestras operaciones, inevitablemente, tienen un impacto en el medio ambiente, por ello estamos comprometidos a buscar permanentemente los medios para disminuirlo mediante la mejora continua en el control de emisiones, manejo de los residuos, consumo de agua, ahorro de energía y todo elemento que potencialmente le pueda afectar. Promovemos entre todo Nuestro Personal el cuidado meticuloso del medio ambiente y reconocemos las prácticas responsables en su labor cotidiana, haciendo un uso eficiente de los recursos disponibles a nuestro alcance, evitando desperdicios, buscando mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento, procurando maximizar su capacidad y prolongar su vida útil.

La lectura de este Código de Ética es estrictamente obligatoria. Los Directivos de la Empresa, en cualquier nivel, serán ejemplo intachable de su cumplimiento, de difundirlo constantemente y de tomar las medidas disciplinarias que correspondan cuando alguno de sus Colaboradores lo incumpla. Cualquier Colaborador que realice prácticas de negocios en términos diferentes a las establecidas en este Código será sujeto a medidas disciplinarias que pueden llegar hasta la terminación de la relación laboral y/o acción legal. En una Empresa es inevitable que ocurran situaciones que no estén previstas en este Código. En ese caso deben guiarnos el apego a la ley, Nuestros Valores y Principios y la buena voluntad. Los Colaboradores de GRUPO OMBUDS siempre tendrán la libertad de consultar, acerca de las situaciones en donde se generen dudas. La Dirección de Calidad y Medio Ambiente incluirá en sus revisiones el cumplimiento de este Código y elaborará planes para su difusión. Este Código Ético es de obligado cumplimiento para toda persona que guarde relación con GRUPO OMBUDS.

Este Código entra en vigor a partir de octubre de 2016.

Fdo. Consejero Delegado