

# Código de Ética y Conducta

**PRONUA S. A. DE C.V. y LOS BELENES Y ASOCIADOS** en lo sucesivo denominados como “**PRONUA**”, establece un Código de Ética y Conducta, que guiará nuestras acciones, enfocándonos en nuestra misión y visión empresarial, soportado en nuestros valores organizacionales que garantizan la rectitud y transparencia de nuestras operaciones y la competitividad de nuestra empresa.

En la relación con los clientes, los Empleados de PRONUA siempre deberán actuar con objetividad, imparcialidad, independencia, equidad y de acuerdo a los objetivos de crecimiento y rentabilidad de la Empresa.

## **1. Actitudes e impacto**

PRONUA tiene el compromiso de satisfacer, en la medida de lo posible, las necesidades de los clientes, mediante los productos que más se adecuen a su situación particular.

Los Empleados de PRONUA, particularmente aquellos de la atención a clientes, deberán mantener una actitud de respeto, calidad, eficiencia y cortesía, la misma que esperarían recibir si fueran los clientes.

## **2. Ofrecimiento de servicios y productos**

Los Empleados de PRONUA, que proporcionen información de los productos, deberán verificar que sea veraz, comprobable y exenta de elementos que pudieran confundir o inducir a una interpretación errónea de sus características, debiendo evitar:

Orientar al cliente hacia productos que no necesita, por el único motivo de ser más rentables para PRONUA.

Omitir en la descripción detallada de un producto o servicio, los posibles riesgos o inconvenientes que conlleva para el cliente.

Hacer comparaciones falsas o engañosas con productos o servicios equivalentes que se ofrecen en el mercado.

## **3. Trato equitativo e igualdad por segmentos**

Los factores con los que PRONUA sustenta su presencia en el mercado son la calidad e inocuidad, el trato y los beneficios que para el cliente representan los productos, por lo que en ningún caso exigirá o aceptará operaciones que afecten esta relación.

De esta manera, los Empleados deberán ser imparciales, objetivos y equitativos en su relación con clientes, por lo que se abstendrán de:

- Proponer o forzar una exclusividad.
- Imponer un condicionamiento, en que el otorgamiento de productos queda sujeto a que el cliente acepte otros que quizá no necesita o desea.
- Todos los clientes que por sus características específicas puedan ser reconocidos como miembros de un mismo segmento del mercado, deberán recibir la misma clase de servicio, para evitar un trato preferencial o discriminatorio.
- PRONUA nunca deberá utilizar medios ilegales o intimidatorios para forzar el debido cumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos que celebre. En todo caso, acudirá ante las instancias legales disponibles para hacer valer sus derechos.
- En cuanto al debido cumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos, PRONUA podrá dado el caso acudir ante las instancias legales disponibles para obligar a un cliente a que cumpla con sus compromisos contractuales, pero nunca utilizando medios ilegales para lograr ese propósito.

#### **4. Decisión de no tratar con un cliente**

Los Empleados de PRONUA no están obligados a aceptar como cliente a ninguna persona física o moral, aun cuando satisfaga los requisitos establecidos para el efecto, ni a explicar las razones por las que se toma una decisión discrecional de este tipo, cuando se presume una actividad ilícita o existen circunstancias que así lo infieran. Esta situación que deberá ser vigilada cuidadosamente por el personal de promoción, y en su caso reportada a su superior jerárquico.

#### **5. Medios para obtener información sobre clientes**

Es obligación legal de los Empleados de PRONUA, identificar mediante los medios establecidos a las personas físicas y morales que van a ser sus clientes, así como comprobar, en la medida de lo posible, la veracidad de la información que presente, antes de contratar con ellos, en apego a las políticas y procedimientos establecidos para este efecto en la normatividad de PRONUA.

**Nota:** Podrá encontrar la copia vigente del Código de Ética y Conducta en nuestros sitios web público en las siguientes direcciones: [www.losbelenes.com.mx](http://www.losbelenes.com.mx), [www.partnersbln.com](http://www.partnersbln.com), [www.tier.com.mx](http://www.tier.com.mx), [www.bln.mx](http://www.bln.mx) y en la medida en que sea razonablemente apropiado para las circunstancias bajo las cuales se contraten a un proveedor y a sus representantes, con ésta referencia el **Código de Ética y Conducta** se incorpora a los documentos en las operaciones comerciales para todos los efectos, mismo que se rige bajo los siguientes:

#### **PRINCIPIOS:**

##### **HONESTIDAD:**

Ser congruentes con nuestras responsabilidades y transparencia en nuestras negociaciones.  
Buscar y obtener respeto.

## **CONFIDENCIALIDAD:**

Proteger como si fuera propia, toda aquella información que PRONUA intercambia con nuestros socios comerciales y clientes, en el entendido que se proporciona con carácter confidencial y de circulación restringida, siendo un compromiso resguardarla. Dicha información no debe ser divulgada a ningún tercero sin el consentimiento previo expreso y por escrito del emisor involucrado.

## **SERVICIO:**

- Nuestro interés principal es proporcionar a nuestros clientes productos y servicio idóneos con excelente calidad e inocuidad y a su vez, que nuestros proveedores nos brinden los productos y servicios con los mismos estándares de calidad e inocuidad, entrega en tiempo, forma y precio justo, bajo los términos y condiciones acordados.
- Debe darse cumplimiento a las políticas y procedimientos que PRONUA o que nuestros clientes señalen para no caer en incumplimientos.

## **CONFLICTO DE INTERESES:**

Si se hubiera producido un Conflicto de Interés o si un empleado de PRONUA se encontrara frente a una situación que pueda involucrar o dar lugar a un Conflicto de Interés, el empleado deberá comunicarlo a su superior inmediato (Director Comercial y/o Gerente de Área) y/o al responsable del área de Recursos Humanos, a fin de resolver la situación en forma justa y transparente

## **OBSEQUIOS Y/O TRATO PREFERENCIAL:**

Con el objeto de mantener una total independencia de negocio y evitar que nuestro personal se encuentre comprometido en cualquier relación comercial, PRONUA, sus clientes y proveedores deben observar lo siguiente:

- No proporcionar trato preferencial tanto dentro como fuera de la empresa regalos, artículos de valor, entretenimientos o actividades recreativas, favores o cortesías diversas, descuentos, créditos, pagos, servicios y bienes a los empleados de PRONUA, ni permitir que algún familiar o amigo lo acepte a nombre de ellos a cambio de relaciones comerciales.
- Ningún empleado de PRONUA debe recibir regalos, de viajes o de espectáculos de entretenimiento e invitaciones a comidas y/o atenciones que pudieran o tengan la intención de influir en decisiones que antepongan los intereses personales a los de PRONUA, sus clientes y proveedores.

En adición a lo anterior, los empleados pueden recibir promocionales consistentes en calendarios y agendas de escritorio, excepto electrónicos; plumas, excepto fuente; lápices, lapiceros y marcadores, todos de madera o plástico; y blocks de notas o carpetas de plástico o papel.

## **TRANSPARENCIA:**

- Rechazar negocios con terceras partes que puedan dañar la imagen de PRONUA.
- Ningún cliente o proveedor, podrá ofrecer u otorgar a los empleados de PRONUA, participaciones, comisiones o cualquier otro concepto que se le parezca y que pudiera ser considerado un pago de gratificaciones o dádivas que corrompan al personal.
- Las licencias de software que utilicen para uso exclusivo de PRONUA deben contar con la legitimidad de acuerdo con las leyes mexicanas e internacionales de la materia y está prohibida su reproducción o copia, o instalación ilegal, así como la violación a contratos de licencia.

## **COMUNICACIÓN:**

- PRONUA tiene como principio fundamental la ética, la transparencia y el respeto con sus clientes y proveedores y podrán consultar nuestro código en nuestra página [www.losbelenes.com.mx](http://www.losbelenes.com.mx), [www.partnersbln.com](http://www.partnersbln.com), [www.tier.com.mx](http://www.tier.com.mx), [www.bln.mx](http://www.bln.mx) y con la apertura para que poder reportar directamente vía correo a la dirección electrónica [buzon@losbelenes.com.mx](mailto:buzon@losbelenes.com.mx) y vía telefónica con la Srta. Liliana Carbajal Vargas al teléfono: 36 33 02 77 Ext.257 donde si así lo prefieran hacerlo de forma anónima cualquier incidencia, comportamiento cuestionable o violación a los principios del presente código; de cualquier empleado, así como de los proveedores y sus empleados, agentes y subcontratistas o cualquier, empresa o persona que proporcione un producto o servicio a PRONUA.
- Para tal efecto, PRONUA será responsable de atender e investigar estos casos con la debida objetividad y profundidad, guardando la discreción y confidencialidad que se requiera para obtener la evidencia sustentada, no tomando medidas represivas por plantear cuestiones o preocupaciones legítimas con respecto a problemas de ética o por reportar cualquier sospecha o infracción.

## **INFORMACIÓN A TERCEROS:**

PRONUA y sus proveedores cuando realicen operaciones con o en representación de la empresa, están obligados a cumplir con todas las disposiciones legales, fiscales y contractuales aplicables con la finalidad de preservar los principios éticos como filosofía de negocio. Por ello que deben evitar hacer negocios que violen las leyes, así como usar a terceras partes para cometer actos ilícitos. El compromiso es mantener una relación respetuosa abierta y ética con las autoridades por lo tanto cualquier funcionario y empleado, así como los proveedores y sus empleados, agentes y subcontratistas o cualquier, empresa o persona que proporcione un producto o servicio a PRONUA deberán.

- Cumplir con las leyes contra corrupción.
- Llevar a cabo sus operaciones comerciales en pleno cumplimiento con las leyes antimonopolio y contra competencia desleal que rigen en los países en que realizan sus operaciones.
- Cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables en materia ambiental sobre los materiales peligrosos, emisiones al aire, descargas de residuos sólidos y líquidos,

incluyendo la fabricación, transporte, almacenamiento, disposición y emisión al ambiente de dichos materiales.

### **DISCRIMINACIÓN:**

- No deberá discriminarse trabajador alguno en función de su raza, color, edad, género, orientación sexual, pertenencia a un grupo étnico, discapacidad, religión, afiliación política, afiliación sindical y/o estado civil.
- PRONUA y sus proveedores. no deberán restringir las oportunidades de trabajo por motivo de embarazo, enfermedades virales u otros similares salvo que se ponga en riesgo su salud.
- Todos los involucrados en el proceso productivo y de negocios de PRONUA, deberán proporcionar a sus trabajadores lugares de trabajo adecuados, así como igualdad de oportunidades para acceder a promociones, premios, prestaciones, entrenamiento y remuneraciones.

### **ACOSO:**

- PRONUA y sus proveedores. deberán propiciar un ambiente laboral a sus empleados libre de acoso de cualquier índole.
- PRONUA y sus proveedores no deberán amenazar a sus trabajadores, ni someterlos a condiciones inhumanas como el abuso sexual, castigo físico y mental, abuso verbal o la coerción de cualquier índole.

### **TRABAJO VOLUNTARIO:**

- PRONUA y sus proveedores, no deben obligar a sus trabajadores a realizar trabajos que no sean aceptados en forma voluntaria por sus empleados, así como también deberán permitir a sus empleados la libertad de renunciar a la relación laboral en forma voluntaria.
- PRONUA y sus proveedores no podrán condicionar el trabajo a sus empleados contra la entrega y retención de documentos oficiales como pasaporte, credenciales, cédulas profesionales, etc.

### **CONTRATACIÓN DE MENORES DE EDAD:**

PRONUA y sus proveedores no podrán contratar menores de edad sin el consentimiento de los padres y respetando la legislación laboral aplicable en materia de contratación de menores de edad además de los acuerdos de la organización mundial del trabajo.

### **HORAS DE TRABAJO:**

- PRONUA y sus proveedores no podrán exigir a sus empleados trabajar más de 60 horas a la semana, incluyendo tiempo extra, salvo en situaciones de emergencia, ni exceder las horas de trabajo contemplado en las leyes aplicables.

- PRONUA y sus proveedores deberán otorgar un día libre a la semana a sus empleados, así como vacaciones, días festivos y permisos de ausencia de conformidad a las leyes aplicables.

#### **REMUNERACIÓN:**

- PRONUA y sus proveedores deberán pagar a sus empleados salarios, prestaciones y horas extras de conformidad con la legislación aplicable, cumpliendo con lo relativo a salarios mínimos y jornadas de trabajo.
- PRONUA y sus proveedores deberán comunicar y respetar las condiciones acordadas con sus empleados en cuanto a las bases, mecánica y oportunidad de pago.

#### **LIBERTAD DE ASOCIACIÓN:**

- PRONUA y sus proveedores deberán respetar el derecho de los trabajadores para asociarse libremente, para unirse a organizaciones laborales que buscan la representación y la negociación colectiva de conformidad con las leyes locales aplicables.
- Los proveedores no deberán discriminar a sus empleados cuando permanezcan a alguna asociación, ni obligarlos a pertenecer a sindicato alguno.

#### **VALORES:**

- **Honestidad:** Ser congruentes con nuestras responsabilidades y transparencia en nuestras negociaciones. Buscar y obtener respeto.
- **Confianza:** Asegurar la calidad e inocuidad a precio competitivo y rentabilidad.
- **Innovación:** Constante búsqueda de procesos que apoyen nuestra calidad e inocuidad garantizada.
- **Servicio:** Satisfacer las necesidades de clientes y proveedores.
- **Trabajo en equipo:** Trabajar para lograr un fin común de acuerdo a los compromisos, pasión por ganar y cariño a nuestra empresa.
- **Recursos Humanos:** Crear un entorno favorable que promueva la superación y creación de oportunidades.

Lic. Carlos Sainz Rodríguez  
Representante Legal

1º de Febrero de 2018