

# **CÓDIGO DE ÉTICA**

**Y CONDUCTA CORPORATIVA**

# **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA CORPORATIVA** **CEGP-01-01**

## **Historial de cambios**

Versión Agosto 2019

Versión Octubre 2019

### **Emisión**

Octubre 2019

### **Vigencia**

Octubre 2022

## CARTA COMPROMISO

HE RECIBIDO Y LEÍDO ÍNTEGRAMENTE EL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE GRUPO PROTEXA MANIFIESTO MI COMPROMISO DE QUE EL MISMO SEA UN INSTRUMENTO DE TRABAJO QUE UTILIZARÉ Y CONSULTARÉ EN MIS ACTIVIDADES DE TRABAJO DENTRO DE LA EMPRESA. ESTOY CONSCIENTE Y DE ACUERDO CON LAS SANCIONES QUE LABORALMENTE PUEBAN OCURRIR, EN CASO DE INCUMPLIMIENTO A ESTE CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA CORPORATIVA. FINALMENTE ME COMPROMETO A DENUNCIAR, CON RESPONSABILIDAD Y RESPETO, CUALQUIER ACTO EN EL QUE OBSERVE ALGÚN INCUMPLIMIENTO AL PRESENTE INSTRUMENTO.

FECHA \_\_\_\_\_


NOMBRE \_\_\_\_\_

PUESTO \_\_\_\_\_


EMPRESA \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA





**El Código de Ética  
y Conducta Corporativa  
de Grupo Protexa es un documento  
que declara nuestra filosofía como  
Comunidad y opera para todas  
las empresas que forman parte de  
nuestro Grupo**





# ÍNDICE

Nuestra Filosofía.....	08
Nuestra comunidad.....	09
Nuestra forma de trabajar.....	10
El cuidado de nuestros activos.....	13
Salud y seguridad.....	15
Sobre la información de negocios.....	17
Conflicto de intereses.....	19
Prácticas Anticorrupción y Antifraudes.....	20
Nuestras relaciones de negocio y con la sociedad.....	21
Protección al medio ambiente.....	25
Administración del Código de Ética y Conducta Corporativa.....	26

---

# NUESTRA FILOSOFÍA

---

**1.1** Desde su fundación, Grupo Protexa se ha caracterizado por valorar y desarrollar a cada uno de los integrantes de nuestra comunidad. Dicho enfoque inicia con la visión de nuestro fundador, Don Humberto Lobo Villareal, quien siempre preocupado por el desarrollo de las personas que integraban Grupo Protexa, impulsó diversas iniciativas para generar bienestar a las familias de todos los trabajadores y colaboradores de nuestras empresas.

**1.2** Bajo este compromiso, Grupo Protexa se declara como una organización Humanista la cual trata dignamente a las personas y se preocupa por el desarrollo de sus colaboradores y de sus familias, así como de los miembros que integran la comunidad de nuestras empresas.

**1.3** Esta filosofía queda plasmada en la visión de nuestros accionistas que señala *“Crecer, creciendo nuestra gente”*.



---

# NUESTRA COMUNIDAD

---

**2.1** Grupo Protexa considera como Comunidad a todas las personas que, con su trabajo, hacen posible que nuestra organización continúe creciendo y generando beneficios para todos. Dentro de dicha Comunidad se encuentran nuestros trabajadores, colaboradores, administradores y directivos, así como sus familias. También se encuentran nuestros accionistas, consejeros y socios. Nuestros clientes y proveedores, así como las autoridades y la sociedad forman parte de nuestros Terceros Interesados.

**2.2** El Código de Ética y Conducta Corporativa es una expresión de cómo nuestra Comunidad trabaja y se desarrolla en las empresas de nuestro Grupo.

---

# NUESTRA FORMA DE TRABAJAR

---

**3.1** Nuestra Comunidad es incluyente, fraterna y humana en donde se valora la diversidad de opiniones y de cultura las cuales enriquecen nuestras ideas y acciones. En armonía con ello, nuestra Comunidad condena todo acto de discriminación por razones de edad, estado físico, estado civil, raza, color, religión, grupo cultural, preferencias políticas, condiciones sociales, género, orientación sexual o nacionalidad. Así mismo, se denuncia el acoso sexual, hostigamiento o abuso así como actos que denigren al ser humano.

**3.2** Nuestra Comunidad promueve la igualdad y la equidad de género y ofrece las mismas oportunidades de superación y desarrollo para cualquier miembro de la misma siendo los méritos y la actitud positiva hacia el servicio a los demás como las principales competencias a tomar en consideración.

**3.3** La Comunidad de Grupo Protexa respeta la Libertad de Expresión y promueve el diálogo constructivo que las diversas opiniones puedan edificar. Los miembros que integramos Grupo Protexa valoramos cada punto de vista que conlleve a una mejora en nuestras actividades profesionales y laborales. Sin embargo, las personas que formamos esta Comunidad condenamos cualquier ideología que fomente el odio, discriminación, aislamiento, represión o que promueva la destrucción de la dignidad humana.

**3.4** Nuestra Comunidad valora la seguridad y por ello se promueve un ambiente de trabajo sano, productivo y libre de actos y condiciones inseguras.

---

**3.5** La Comunidad de Grupo Protexa es consciente del cuidado del medio ambiente. Es por ello que nuestras actividades se realizan de manera sostenible y sustentable, con respeto y en armonía con los ecosistemas y observando las normas que rigen del cuidado ambiental.

**3.6** Nuestra Comunidad fomenta la libre asociación de sus miembros para realizar actividades profesionales, laborales, académica, culturales y de desarrollo social contribuyendo al desarrollo del liderazgo entre las personas que integran Grupo Protexa. En armonía con lo anterior, la Comunidad de Grupo Protexa fomenta el bienestar y desarrollo de las familias que la integran, brindando oportunidades educativas, deportivas y laborales para sus miembros.

**3.7** Los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa creemos en la sana convivencia y la paz social que se logra respetando el Estado de Derecho que guarda nuestro país a través de su legislación y sus autoridades. Por esta razón, la Comunidad de Grupo Protexa respeta y sigue la legislación y las normas que rigen la sana convivencia social, laboral, fiscal y mercantil. Así mismo, los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa estamos convencidos de seguir un comportamiento ejemplar ante nuestros conciudadanos.

**3.8** Los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa son libres de participar en actividades políticas en apego a su derecho democrático, siempre y cuando las realicen fuera de horarios e instalaciones laborales, sin utilizar bienes de la empresa y sin hacer referencia a su relación con Grupo Protexa.

**3.9** La Comunidad de Grupo Protexa respeta el trabajo de cada uno de sus miembros y entiende que, dependiendo de las actividades que los puestos de trabajo requieren, existen horarios de trabajo que es importante cumplir para incrementar nuestra productividad, desarrollo y bienestar.

---

Por esta razón, la Comunidad de Grupo Protexa reconoce y valora el cumplimiento de los horarios de trabajo asignados a cada actividad laboral, así como la puntualidad y el respeto al tiempo de los demás.

**3.10** Al igual que los horarios de trabajo dependen de las actividades laborales que se llevan a cabo, la vestimenta, uniformes y equipo de seguridad están vinculados también a los trabajos que los miembros de nuestra Comunidad realizan. Por ello, nuestra Comunidad valora y fomenta el respeto a las reglas en el uso de uniformes y equipo de seguridad.

---

# EL CUIDADO DE NUESTROS ACTIVOS

---

**4.1** La Comunidad de Grupo Protexa sabe que su activo más importante es el Capital Humano que la integra, por esta razón, en nuestra Comunidad, todas las personas que tengan bajo su responsabilidad colaboradores, tienen el deber de apoyarlos, protegerlos y buscar su desarrollo. En armonía con esto, Grupo Protexa favorece el desarrollo profesional y cultural de nuestra Comunidad.

**4.2** Las personas que integramos la Comunidad de Grupo Protexa sabemos que la marca de nuestra empresa se ha forjado con el gran esfuerzo y trabajo que durante décadas se ha realizado por trabajadores, administradores, directivos y accionistas. Por esta razón con orgullo y cuidado celoso, protegemos el nombre Protexa ya que nos identifica y motiva. Nuestra Comunidad reprueba la explotación del nombre Protexa con motivos personales o el mal uso que se pueda hacer del mismo.

**4.3** Nuestra Comunidad cuida y protege el patrimonio de Grupo Protexa así como el uso de los recursos que se tienen para realizar nuestras labores. Además, nuestra Comunidad fomenta el incremento en términos reales de dichos activos con el fin de generar valor a nuestra organización. Lo anterior se traduce en las siguientes acciones:

**4.3.1** Utilizamos responsablemente todos los activos y recursos de nuestra empresa, así como la protección a los mismos asegurando el legítimo fin que se les otorgó.

**4.3.2** Se gasta solamente lo necesario en todas las acciones de trabajo sin sacrificar la calidad y la rentabilidad de los mismos.

- 
- 4.3.3** Utilizamos los sistemas de información en forma eficiente y únicamente en asuntos relacionados a nuestra empresa.
- 4.3.4** Los activos de Grupo Protexa, muebles e inmuebles, equipo, herramienta, vehículos, son siempre utilizados en forma ética y no para beneficio personal.
- 4.3.5** Los recursos financieros de Grupo Protexa siempre se utilizan de acuerdo a los presupuestos que van en armonía con los planes estratégicos desarrollados por la organización y aprobados por el Consejo Consultivo.
- 4.3.6** La venta, renta, donación o disposición de los activos de Grupo Protexa solamente se realizan por las personas autorizadas.
- 4.3.7** El manejo de equipos de cómputo, programas informáticos, materiales, instalaciones, así como herramientas de trabajo en general, se realiza en actividades exclusivas del giro de nuestra empresa, por lo que se evita el maltrato y/o desperdicio de los recursos mencionados.
- 4.4** Nuestra Comunidad fomenta la innovación y la creatividad con el fin de desarrollar a nuestra organización y lograr, cada vez, mejores resultados. Por esta razón, la generación de nuevo conocimiento realizado como parte de las labores de nuestros miembros, es propiedad de Grupo Protexa.
- 4.5** Los miembros de nuestra Comunidad hacen uso personal de los medios de apoyo a la comunicación tales como teléfonos fijos, teléfonos celulares, correo electrónico e Internet. Sin embargo, dicha utilización se realiza de manera responsable y de tal forma que no afecte con el desempeño laboral propio y de los demás.

---

# SALUD Y SEGURIDAD

---

**5.1** Nuestra Comunidad es responsable de contribuir con la salud y seguridad de cada uno de sus miembros ya que es la base del bienestar de las personas. Por tal razón, se promueve un ambiente de trabajo sano, productivo, libre de actos y condiciones inseguras y se siguen las siguientes acciones:

**5.1.1** Proveer y mantener lugares de trabajo seguros y saludables.

**5.1.2** Desarrollar conciencia de seguridad entre los miembros de la Comunidad.

**5.1.3** Promover un estilo de vida saludable para todos.

**5.2** Los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa cumplen las normas internas de seguridad establecidas para los lugares y áreas de trabajo. Es responsabilidad de todos el cumplir rigurosamente con los procedimientos de seguridad establecidos para dicho fin por lo que se promueve el aviso o denuncia de algún hecho o condición que ponga en riesgo la seguridad de las personas.

**5.3** La Comunidad de Grupo Protexa impulsa la cultura de la prevención. Por tal motivo, se promueve la aplicación de pruebas médicas voluntarias para sus miembros, así como programas de salud y acondicionamiento físico.

**5.4** Los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa reprobaban toda actividad que ponga en riesgo la integridad física, psicológica y económica de las personas por lo que se condena todo acto de violencia. Se denuncia la portación de armas dentro de las instalaciones de nuestra empresa, así como la venta y uso de drogas y bebidas alcohólicas.

---

**5.5** Cada miembro de nuestra Comunidad es responsable de dar aviso al responsable de su área de trabajo cuando no pueda llevar a cabo su actividad laboral o profesional por causas derivadas al estado de salud.



---

# **SOBRE LA INFORMACIÓN DE NEGOCIOS**

---

**6.1** En Grupo Protexa cumplimos con las disposiciones establecidas en materia de transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas y protección de datos personales. La información generada por Grupo Protexa es precisa, correcta, completa, veraz y oportuna y será difundida únicamente por las personas y medios autorizados.

**6.2** La Comunidad de Grupo Protexa conoce la importancia que guarda la información de negocios que genera nuestra empresa. Es por esta razón que trata con seriedad y responsabilidad los datos y cifras que son primordiales y confidenciales para la toma de decisiones en el Grupo.

**6.3** Para llevar a cabo esto, la Comunidad de Grupo Protexa realiza las siguientes acciones:

**6.3.1** La información es solamente tratada o utilizada por los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa que están relacionados con la generación de la misma, así como involucrados en la toma de decisiones. No se permite la divulgación de la información de negocios a personas ajenas a Grupo Protexa. Sin embargo, la información puede ser revelada a terceros cuando exista una relación de negocios preestablecida o bien, cuando sea un organismo regulador o una autoridad gubernamental.

**6.3.2** Los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa prohíben distorsionar los registros y/o información contable, o bien falsear las operaciones. Lo anterior es independiente de la finalidad, los medios por los cuales se llevó a cabo o bien, quien lo realizó.

---

**6.3.3** De acuerdo a lo establecido en el Manual de Comunicación Corporativa de Grupo Protexa, únicamente los voceros oficiales están autorizados para aceptar entrevistas con medios masivos de comunicación y realizar declaraciones en cualquier medio.

**6.3.4** En cuanto a la información electrónica; los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa observan los lineamientos de seguridad de informática establecidos para dicho propósito en el Manual de Gobierno de Tecnologías de Información.

---

# CONFLICTO DE INTERESES

---

**7.1** El conflicto de intereses se presenta cuando por razones de parentesco, amistad, intereses patrimoniales o cualquier otra, una persona favorece intereses propios o de terceras personas sobre los de Grupo Protexa y su Comunidad.

**7.2** Los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa buscamos prevenir conflictos de intereses, a fin de garantizar procesos limpios y transparentes. Para ello, llevamos a cabo las siguientes acciones:

**7.2.1** Si un miembro de la Comunidad de Grupo Protexa tiene algún pariente que trabaje para un cliente, proveedor o competidor, dicha persona debe informar esta situación a su jefe inmediato.

**7.2.2** Cuando un miembro de la Comunidad de Grupo Protexa realiza un trabajo de vigilancia, supervisión, auditoría o control sobre el área en donde labora un familiar o pariente, éste debe informar a su superior de la situación y ser sustituido en dicha responsabilidad.

**7.2.3** En Grupo Protexa se realizan las contrataciones de personal de manera institucional por lo que los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa rechazan presiones de otros miembros con mayor posición, autoridad o influencia en la organización para contratar a alguna persona en especial.

---

# PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN Y ANTIFRAUDES

---

**8.1** La Comunidad de Grupo Protexa rechaza y denuncia todas las acciones que involucren el soborno, cohecho, colusión, conflicto de intereses, el tráfico de influencias y, en general, cualquier forma de corrupción.

**8.2** Los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa estamos en contra de cualquier pago o beneficio para asegurar tratos preferenciales o acelerar las relaciones de negocio. Es por esto que no aceptamos ni otorgamos regalos, beneficios, viajes, comisiones o cualquier otra forma de compensación para influir en una decisión de negocios u obtener una ventaja indebida.

**8.3** En la Comunidad de Grupo Protexa nos comprometemos a identificar y gestionar los riesgos que nos puedan exponer a actos de corrupción para disminuir la posibilidad de ocurrencia de los mismos.

**8.4** La Comunidad de Grupo Protexa tiene el firme compromiso de no incurrir en acciones que pudieran constituir algún tipo de fraude contra la empresa, por mínima que sea. Los miembros de nuestra Comunidad deben actuar con honestidad e integridad y con la valentía de reportar cualquier hecho que pudiera ser indicio de fraudes de acuerdo a lo establecido en el Manual de Denuncia de Hechos Indebidos y Protección a Informantes.

---

# NUESTRAS RELACIONES DE NEGOCIO Y CON LA SOCIEDAD

---

**9.1** Nuestra Comunidad entiende que las relaciones de negocio serán conducidas de acuerdo a los principios éticos y sin anteponer otros intereses a los de Grupo Protexa. Por esta razón, en nuestras prácticas comerciales se dará estricto cumplimiento a lo establecido en las disposiciones anticorrupción vigentes.

**9.2** Nos comprometemos a no tener relación de negocios con personas o empresas proveedoras y/o contratistas que incurran en cualquier práctica que no se apegue a lo establecido en este documento y por ello fomentamos la adhesión de proveedores y/o contratistas a este Código y al compromiso de altos estándares éticos.

**9.3** Para dar cumplimiento a los puntos anteriores, la Comunidad de Grupo Protexa realiza las siguientes acciones:

## **9.3.1** Con nuestros clientes:

a) En Grupo Protexa tenemos la responsabilidad de ofrecer un trato digno, cordial, equitativo y honesto en cada transacción, proporcionando los productos y servicios que les competen, con la mayor calidad y oportunidad a su alcance, apegándose en todo momento a las políticas y procedimientos de nuestra empresa y superando las expectativas de nuestros clientes.

b) En Grupo Protexa no hacemos propuestas falsas, engañosas o dolosas sobre productos o servicios ofrecidos por la empresa.

---

c) Grupo Protexa busca tener relaciones constructivas y de largo plazo con todos sus clientes.

### **9.3.2 Con nuestros proveedores:**

a) En Grupo Protexa ofrecemos a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre las mejores opciones para nuestra empresa. Por esta razón se brinda un trato justo a los proveedores, generando oportunidades entre los mismos a fin de fomentar una competencia honesta.

b) Los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa no comentan, de manera injustificada, con personas ajenas a la empresa, las ventajas competitivas, problemas o debilidades observadas en cualquiera de los proveedores.

c) Nuestros proveedores siguen prácticas de Anti-corrupción y declaran si existen algún Conflicto de Intereses. Por esta razón, conocen y siguen los lineamientos del presente Código. Es responsabilidad de los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa que tengan trato con proveedores el dar a conocer estos lineamientos.

### **9.3.3 Con nuestros competidores:**

a) La Comunidad de Grupo Protexa entiende que un ambiente de competencia fomenta la mejora continua y beneficia a los clientes, empresas y a toda la sociedad. Por esta razón, se respeta a los competidores y el trabajo que llevan a cabo. Nuestra Comunidad se centra en el trabajo propio y se evita mencionar a la competencia, sin embargo, cuando Grupo Protexa habla de sus competidores, siempre lo hace de manera consistente con los valores del Grupo.

---

b) Los miembros de Grupo Protexa no llevan a cabo actos de colusión o acuerdos con algún competidor, actual o potencial, que conlleve a situaciones de competencia desleal.

c) Los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa que tengan contacto con representantes de competidores nunca hablan de temas confidenciales y cuidan la reputación de nuestra empresa, teniendo presente lo establecido respecto al manejo de la información.

#### **9.3.4 Con las autoridades:**

a) Los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa fomentan el Estado de Derecho y siempre colaboran con las autoridades competentes para el pleno ejercicio de sus facultades.

b) Todos los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa nos conducimos de acuerdo a las leyes, normas y reglamentos aplicables y vigentes de cada país.

c) Los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa que tienen trato directo con las autoridades y sus representantes, son respetuosos y amables con estos, reconociendo su calidad como tales y procurando una atmósfera de apertura y confianza que faciliten las labores de supervisión.

d) Las relaciones de Grupo Protexa con los gobiernos municipales, estatales y comunidad en general, se establecen cumpliendo con los valores y principios éticos de la empresa, en un marco de respeto, honestidad y transparencia.

---

### 9.3.5 Con la sociedad:

a) En Grupo Protexa estamos conscientes de la influencia, directa o indirecta, que nuestras actividades pudieran tener sobre el desarrollo económico, social y de bienestar general en las comunidades de las zonas donde operamos, por lo que se buscan estrategias para el mejor desarrollo de esas zonas.

b) La Comunidad de Grupo Protexa aspira a mantenerse como un ejemplo que integra la Responsabilidad Social como parte de su razón de ser. Por tal motivo, está comprometida con el desarrollo sustentable y el cuidado del medio ambiente en los lugares en donde se tiene presencia.

c) Los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa deben ser un ejemplo en la observación de las normas que rigen su comunidad y están obligados a cumplir con las políticas y regulaciones, una conducta leal, respetuosa, diligente y honesta hacia la empresa y hacia sus integrantes.

d) Los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa protegemos el patrimonio cultural de nuestro país, respetando los principios y tradiciones de las comunidades con las que interactuamos.



---

# PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE

---

**10.1** En Grupo Protexa nos comprometemos a tener instalaciones y procesos seguros para evitar accidentes, riesgos y afectaciones para las personas, comunidades y el medio ambiente.

**10.2** Los miembros de la Comunidad de Grupo Protexa protegemos y preservamos el medio ambiente, estableciendo medidas para evitar la afectación del ecosistema, apegándonos en todo momento a las disposiciones en la materia.

---

# ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA CORPORATIVA

---

**11.1** El cuerpo colegiado de vigilar el cumplimiento del presente Código de Conducta Corporativa es el Consejo Consultivo de Grupo Protexa a través del Comité de Auditoría y Riesgos.

**11.2** La administración del presente ordenamiento se encuentra a cargo de la Dirección General de Grupo Protexa, a través de la Dirección Corporativa de Recursos Humanos.

**11.3** La aplicación de los siguientes ordenamientos se realiza a través de la Comisión de Ética de Grupo Protexa la cual está integrada por tres Consejeros Independientes del Consejo Consultivo de Grupo Protexa.

**11.3.1.** Sobre la orientación aplicable al Código de Ética y Conducta Corporativa:

a) Antes de levantar una queja, el miembro de la Comunidad de Grupo Protexa debe estar seguro de haber agotado las instancias correspondientes de acuerdo a la Cadena de Mando. Lo anterior significa que debe dar aviso, a través de la cuenta de correo electrónico oficial, a su jefe inmediato o bien, al jefe de orden superior.

b) Si el miembro de la Comunidad de Grupo Protexa dio aviso a su superior y no tiene respuesta o bien, posee argumentos razonables para suponer una represalia, el colaborador puede solicitar orientación sobre su queja de la siguiente manera:

- 
- i. Llamando al 01-800-1125-200
  - ii. Escribiendo un correo electrónico de orientación a la dirección: [ethos@protexa.com.mx](mailto:ethos@protexa.com.mx)
  - iii. Entrando a la sección correspondiente en la página de Internet de Grupo Protexa ([www.protexa.com.mx](http://www.protexa.com.mx)).

En todos los casos se respeta la confidencialidad del asunto y la identidad del colaborador. Así mismo, cuando la orientación es solicitada por correo electrónico o bien, por medio de la página de Internet de Grupo Protexa, el acuse de recibo por parte de la Comisión de Ética no debe tardar más 1 (uno) día hábil y se le debe anexar un folio que deberá guardar el colaborador para futuras aclaraciones.

### **11.3.2 El Procedimiento para levantar una queja es el siguiente:**

- a) El miembro de la Comunidad levanta su queja enviando un correo electrónico desde su cuenta oficial de Protexa, a la siguiente dirección: [ethos@protexa.com.mx](mailto:ethos@protexa.com.mx). También puede levantar dicha denuncia a través de la página de Internet de Grupo Protexa ([www.protexa.com.mx](http://www.protexa.com.mx)).
- b) En caso de que la queja provenga de un Tercero Interesado como clientes o proveedores, dicha queja se realiza a través de la página de Internet de Grupo Protexa ([www.protexa.com.mx](http://www.protexa.com.mx)).
- c) Pese a que no se espera que el miembro de la Comunidad o Tercero Interesado pruebe fuera de toda duda, la veracidad de una queja, es necesario que éste demuestre a la Comisión de Ética que existen motivos razonables para levantarla.

---

Por esta razón, es recomendable que el miembro de la Comunidad o tercero Interesado recopile la evidencia suficiente para realizar una queja.

d) Una vez que el miembro de la Comunidad de Grupo Protexa o Tercero Interesado levantó la queja, éste obtiene un acuse de recibo el cual le llega a la cuenta de correo electrónico proporcionada a más tardar el siguiente día hábil. Dicho mensaje proviene de la Comisión de Ética e indica la correcta recepción de la queja. La Comisión de Ética envía, junto con el mensaje anterior, un número de folio correspondiente a dicho asunto el cual el miembro de la Comunidad de Grupo Protexa o Tercero Interesado deberá guardar para futuras aclaraciones.

### **11.3.3. Sobre la respuesta de La Comisión de Ética:**

a) La Comisión de Ética tiene la responsabilidad de atender todas las quejas planteadas por el miembro de la Comunidad de Grupo Protexa y Terceros Interesados.

b) Una vez que el Comisión de Ética recibe una queja sobre un asunto, este cuerpo colegiado tiene un plazo de hasta 20 (veinte) días hábiles para determinar el proceso a seguir.

c) En base a la información obtenida, la Comisión de Ética determina el paradero de la queja. En caso de requerir mayor evidencia; ésta se solicita al miembro de la Comunidad de Grupo Protexa o Tercero Interesado y se vuelve a correr el proceso establecido en el inciso b) anterior, una vez que las mencionadas personas entreguen dicha información.

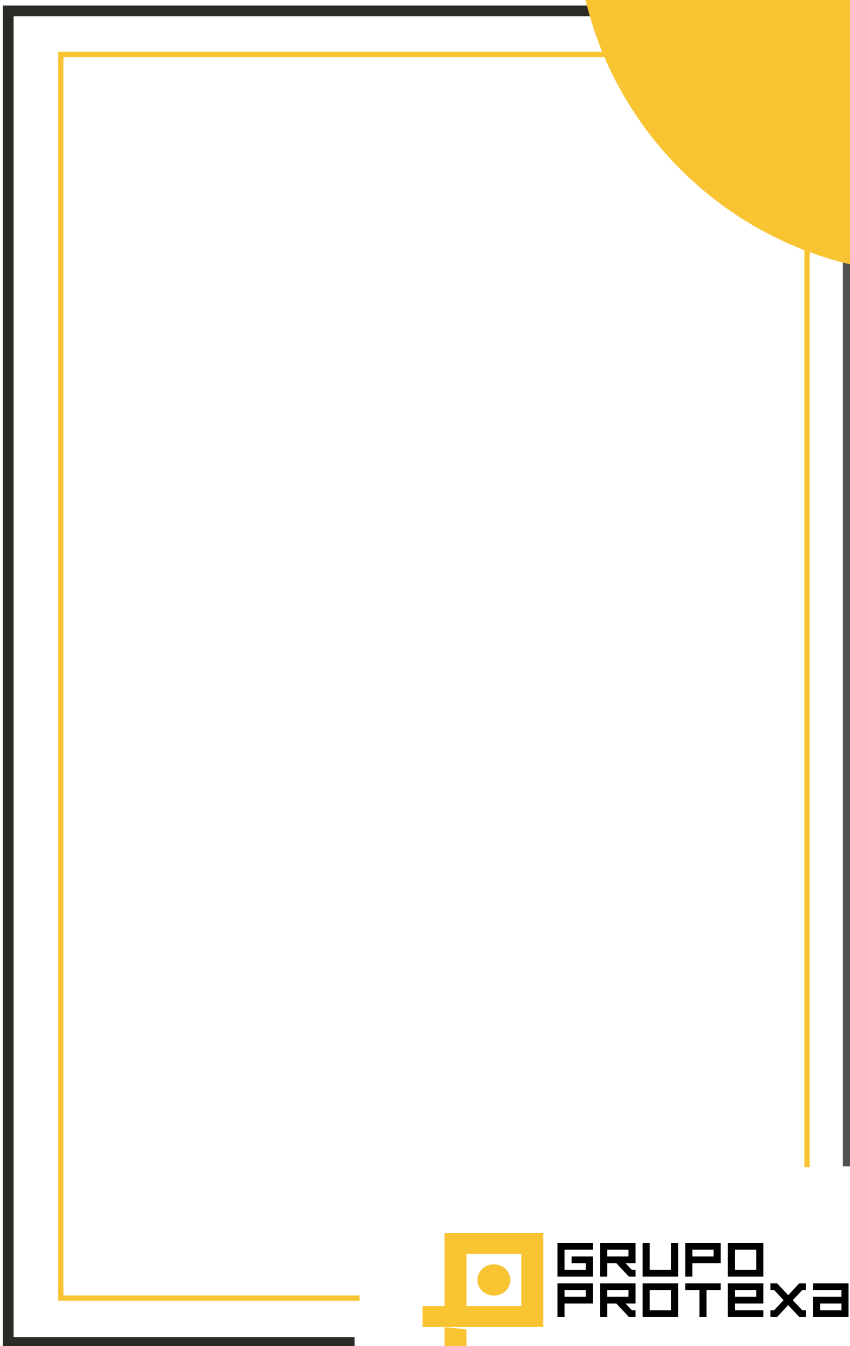
d) Con la información suficiente, la Comisión de Ética determina una de las siguientes resoluciones:

- 
- i. La queja procede como falta al Código Ética y Conducta Corporativa y se envía a la Dirección Corporativa de Recursos Humanos para su resolución.
  - ii. La queja no procede ya que la información presentada y revisada no es suficiente para sostener un argumento válido.

**11.4.** Una vez que la Comisión de Ética determina el proceso que sigue la queja interpuesta, dicho cuerpo colegiado envía la respuesta de inmediato al miembro de la Comunidad de Grupo Protexa o Tercero Interesado. La respuesta se realiza a través de correo electrónico y hace referencia al folio que se envió al miembro de la Comunidad de Grupo Protexa o Tercero Interesado al momento de levantar la queja.

**11.5. Sobre sanciones a las faltas al Código de Ética y Conducta Corporativa:**

- a) Las sanciones sobre faltas al presente Código serán aplicadas por la Dirección Corporativa de Recursos Humanos de Grupo Protexa de acuerdo al Reglamento vigente.
- b) La severidad de las sanciones está definida en función de la gravedad de las faltas cometidas, así como si derivan de acciones negligentes o dolosas.
- c) Se considera una violación al Código de Ética y Conducta Corporativa el no sancionar el cumplimiento del mismo.
- d) La sanción mencionada puede ser alguna de las siguientes:
  - i. Amonestación verbal
  - ii. Amonestación por escrito
  - iii. Separación temporal
  - iv. Separación definitiva o despido
  - v. Denuncia penal



**GRUPO  
PROTEXA**