

CÓDIGO *de*
ÉTICA
•andrea•

50
AÑOS

ÍNDICE

01 INTRODUCCIÓN 3

02 CÓDIGO DE ÉTICA

1. Compromisos esenciales	5
2. Nuestro compromiso como colaboradores de Grupo Andrea	9
3. En los zapatos de nuestros clientes	13
4. En los zapatos de nuestros colaboradores	16
5. En los zapatos de nuestros socios	19
6. En los zapatos de nuestros proveedores	21
7. En los zapatos de nuestros competidores	24
8. Nuestro compromiso con la sociedad	26

03 MEDIOS DE DENUNCIA Y GARANTÍAS DEL DENUNCIANTE

1. Medios de denuncia	28
2. Garantías del denunciante	31
3. Sanciones	32

04 CARTA COMPROMISO 33

01 INTRODUCCIÓN

Este documento es el resultado de un ejercicio de reflexión plural convocado por **Grupo Andrea** en septiembre de 2022. Registra algunas de las acciones, compromisos, políticas y estrategias que nos hemos propuesto para construir día a día una mejor organización. Al mismo tiempo refleja la manera en que nos queremos construir como profesionales íntegros en nuestras decisiones y acciones.

Una organización ética es aquella que logra establecer relaciones de mutuo beneficio con el total de las personas y grupos —internos y externos— con que se relaciona. Por eso, la estructura de este código contempla capítulos dedicados a los compromisos que surgen cuando nos ponemos los zapatos de cada uno de ellos: colaboradores, clientes, socios, proveedores, competidores y la sociedad.





02

CÓDIGO DE ÉTICA

No se trata de satisfacer las necesidades de unos a costa de los derechos de otros, sino de cultivar el arte de construir transacciones y vínculos sensibles a los derechos de todos.

Estamos decididos a honrar la dignidad de cada quien; de que nadie, individuo o grupo, se sienta utilizado o tratado como un medio o instrumento, sino como un fin en sí mismo, como persona.

La magnitud de este ideal supone el funcionamiento correcto de la diversidad de instrumentos con los que se enlaza este código: **la formación** en ética de nuestro personal, una **línea ética** confiable e igualmente abierta a todos, un **Comité de Ética** plural, capaz de conquistar a golpe de decisiones justas la confianza de la organización: todo un engranaje dispuesto a servir a la empresa y a mejorar continuamente.

Este código pretende servir como herramienta de consulta, capaz de orientar la toma de decisiones en **Grupo Andrea**, así como de despertar conversaciones vivas en torno a la ética. Una empresa capaz de hablar de ética, que se enriquece con los puntos de vista de todos, está más cerca del exigente ideal de la integridad.

Finalmente, es importante decir que no se trata de un documento cerrado, sino vivo, abierto a las mejoras que su uso nos irá sugiriendo con el tiempo.

La Ética es un valor que se construye con apoyo de todas las personas que comparten la intención de cincelar un futuro y una empresa con altos estándares de congruencia apegada a su valores, la justicia y la equidad.

Esperamos, por supuesto, contar contigo.

Director General

01

COMPROMISOS ESENCIALES

*Este documento busca guiar la toma ética de decisiones de todas las personas que interactúan con **Grupo Andrea**, por ello este **Código de Ética** aplica para accionistas, consejeros, colaboradores, proveedores, fabricantes, clientes y todos los demás terceros relacionados con las operaciones del grupo.*

*Con él promovemos altos estándares éticos para mantener y aumentar la integridad y confiabilidad de **Grupo Andrea**, asegurando el cumplimiento de las leyes, protegiendo los intereses de nuestros clientes y estableciendo un ambiente de trabajo justo y equitativo para todos. Este primer apartado enuncia, de manera no exhaustiva, los compromisos generales que asume la organización en sus distintos niveles de operación y responsabilidad.*



- 1.1** ▶ Nuestra vocación ética se resume en el compromiso de honrar en todas nuestras decisiones, acciones y transacciones cotidianas la dignidad de cada quien, en que nadie, individuo o grupo, se sienta utilizado o tratado como un medio o instrumento por nosotros, sino como un fin en sí mismo, como una persona.
- 1.2** ▶ Andrea es una organización construida en torno a personas a las que les debemos todo nuestro éxito y crecimiento. Consideramos a las personas en cada una de nuestras decisiones.
- 1.3** ▶ Nos conducimos siempre con empatía y respeto a los demás, en el marco de una cultura del cuidado. No toleramos ninguna manifestación de violencia o abuso de poder, tales como hostigamiento laboral, acoso sexual, discriminación, exclusión o límites a la libertad de expresión.
- 1.4** ▶ Tratamos a las personas bajo un principio de igualdad, de manera respetuosa y digna, independientemente de su función, rol, jerarquía, género o cualquier otra condición personal.
- 1.5** ▶ Conducimos todas nuestras interacciones dentro del marco de nuestros valores institucionales.
- 1.6** ▶ Cumplimos y fortalecemos la normatividad de ley vigente en todo lo concerniente a nuestro quehacer.
- 1.7** ▶ Nuestras instalaciones cuentan con todos los servicios necesarios para dar un trato digno a nuestros colaboradores y un servicio de calidad para nuestros clientes.
- 1.8** ▶ Respetamos las diversas costumbres, tradiciones y creencias de todas las personas que interactúan con esta organización.
- 1.9** ▶ Nuestros canales de comunicación son claros y transparentes. En todo momento tenemos alguien a quien acudir para resolver nuestras dudas e inquietudes, así como ofrecer retroalimentación constructiva cuando lo consideramos necesario.

- 1.10** ▶ Nos conducimos con transparencia y honestidad.
- 1.11** ▶ Nos comprometemos a salvaguardar la información de carácter confidencial o privilegiada. Proporcionamos información veraz, completa, objetiva, relevante, precisa, oportuna y entendible para la correcta operación de las funciones de la organización.
- 1.12** ▶ Respetamos la diversidad y trabajamos cotidianamente en la construcción de un mundo incluyente, respetuoso de la dignidad de todos. Construimos y procuramos espacios libres de discriminación.
- 1.13** ▶ Respetamos la palabra y los puntos de vista de todos.
- 1.14** ▶ Nos mantenemos abiertos al aprendizaje en materia ética. Dialogamos con las personas e instituciones que proponen e investigan en esta materia.
- 1.15** ▶ Llevamos nuestras relaciones con las autoridades en estricto apego a la legislación laboral, el Contrato Individual de trabajo y el Reglamento Interior de trabajo, los cuales cumplen estrictamente con la legislación aplicable y con los tratados internacionales en materia de trabajo, por ello colaboramos con las autoridades competentes y actuamos conforme a derecho en defensa de los legítimos intereses de **Grupo Andrea**.
- 1.16** ▶ Nos comprometemos totalmente con el respeto y el cumplimiento a la legislación vigente referente al lavado de dinero y al financiamiento del terrorismo en México y en todos los países donde operamos. Reportamos inmediatamente cualquier irregularidad relacionada con el dinero o los activos de la compañía, así como cualquier acto ilícito, a través de los mecanismos disponibles.



1.17 ▶ No discriminamos a nadie por su afiliación política o sindical, orientación sexual o expresión de género, edad, raza, estado civil, puesto, estado de salud (incluyendo cualquier afec- ción relacionada con el Covid-19, VIH-SIDA, por mencionar algunas de ellas), condición socioeconómica, discapacidad, origen nacional, religión o sexo.

1.18 ▶ Rechazamos cualquier forma de violencia en el trato hacia las personas en el lenguaje, toma de decisiones o conducta.

1.19 ▶ Grupo Andrea sigue estrictamente las Leyes de Anticorrupción y mantiene una política de cero tolerancia hacia la corrupción en cualquier forma, con base en su Política de Anticorrupción¹.

1.20 ▶ Del mismo modo, en **Grupo Andrea** nos declaramos en contra del fraude, entendido como cuando una persona, de manera intencional y a través del engaño, abusa de la confianza que se ha depositado en ella y/o de sus facultades de trabajo, para obtener algún beneficio para sí misma o un tercero, ocasionando o pudiendo ocasionar, una pérdida financiera o daño a la empresa y/o a cualquiera con quien ésta tenga relación (clientes, colaboradores, proveedores, socios, entre otros).

1.21 ▶ Los colaboradores de **Grupo Andrea** debemos cuidar el buen nombre y las marcas de **Grupo Andrea**, para ello debemos abstenernos (de manera enunciativa más no limitativa):

- ◆ Usar las herramientas de trabajo que se nos otorgan en situaciones que puedan afectar o poner en entredicho el buen nombre de **Grupo Andrea**.
- ◆ Protagonizar, participar o inducir a otros a realizar acciones en contra del marco legal vigente, que generen escándalo público y/o atenten contra la moral y las buenas costumbres y causen, entre otras cosas, perjuicio, agravio o amenaza a nuestros clientes y/o dañen nuestra relación con cualquiera de ellos.
- ◆ Utilizar las instalaciones para cualquier actividad en contra de la moral y buenas costumbres.
- ◆ Obtener beneficios personales o hacer mal uso de las marcas en medios electrónicos, foros, redes sociales o cualquier otro medio².

1.- Consulta la Política Anticorrupción.
2.- Consulta la Política de Comunicación Externa.

02 NUESTRO COMPROMISO COMO COLABORADORES DE GRUPO ANDREA

*Las decisiones que tomamos, definen el carácter de nuestra organización. En esta sección, expresamos los compromisos que adquirimos como colaboradores de **Grupo Andrea** (de manera enunciativa más no limitativa) con las personas y grupos que interactúan con la organización y con la empresa misma.*



2.1 ▶ Trabajamos en equipo, aplicando nuestra creatividad, inteligencia, experiencia y capacidades a la construcción de soluciones sustentables a los problemas que se nos presentan cada día buscando la mejora continua, así como a la búsqueda de nuevos caminos para trabajar con efectividad.

2.2 ▶ Mantenemos un trato respetuoso con todas las personas con las que interactuamos.

2.3 ▶ Asumimos la responsabilidad de nuestra palabra. Hablamos con verdad, respeto y empatía, fomentando un ambiente de cordialidad. Nos comunicamos asertiva, oportuna y honestamente. Procuramos tener certeza en la información que compartimos.

2.4 ▶ Informamos de cualquier suceso o decisión que pueda beneficiar o perjudicar la debida gestión de la organización.

2.5 ▶ Resguardamos la información que se nos confía. Respetamos las políticas de privacidad y datos, así como la propiedad intelectual de la organización.

2.6 ▶ Cuidamos nuestros espacios de trabajo y los recursos de la empresa. Les damos el uso para el que nos han sido confiados.

2.7 ▶ Promovemos una cultura de respeto hacia las pertenencias de nuestros compañeros y de cualquier persona que tenga trato directo o indirecto con la organización. Reportamos cualquier instancia de robo o manejo inadecuado de producto, equipos o herramientas.

2.8 ▶ Velamos por condiciones de trabajo seguras. Acatamos las medidas de seguridad e higiene. Usamos de manera adecuada los equipos de protección personal que nos proporciona la organización.

2.9 ▶ Nos hacemos responsables de los procesos en los que participamos de punta a punta.

2.10 ▶ Respetamos la política de puertas abiertas. Tenemos la disposición para recibir y atender a cualquier colaborador que requiera nuestra atención para resolver dudas, atender inquietudes o recibir retroalimentación respecto a asuntos relacionados con la empresa y nuestro trabajo en ella.

2.11 ▶ Respetamos los valores y creencias de nuestros compañeros.

2.12 ▶ Trabajamos en equipo. Consideramos que nuestro trabajo cotidiano suma al bien común y aporta al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.13 ▶ Reportamos internamente cualquier indicio de *conflicto de interés** en el sistema de denuncias para que se determine la mejor manera de tratarlo³.

**Llamamos conflicto de interés a los dilemas en que una decisión a favor del bien común de la organización se cruza con un interés individual. Cuando alguien juega un rol doble en la organización puede tener conflicto de interés.*

No son pocos los conflictos de esta naturaleza que se resuelven con el simple hecho de ser reportados y de quedar en manos de las autoridades pertinentes de la organización, quienes tienen el compromiso de revisar oportuna y confidencialmente cualquier caso reportado.

Un ejemplo concreto sería cuando el interés económico del trabajador de la empresa o de algún miembro de su familia, o alguna persona con quien tenga una relación sentimental, que tenga o busque tener relación de negocios con la misma. Otro sería cuando somos juez y parte en la evaluación de un servicio.

3.- Consulta la Política de Conflicto de Intereses.

2.14 ▶ Reportamos al departamento de Gente cualquier relación familiar existente, así como cualquier relación afectiva en la que estemos involucrados, con cualquier miembro de los grupos de interés de la empresa³.

2.15 ▶ Rechazamos cualquier tipo de soborno, directo o indirecto. No recibimos compensaciones indebidas¹.

2.16 ▶ Rechazamos cualquier práctica desleal hacia la marca y la compañía.

2.17 ▶ Todos los colaboradores, debemos certificarnos en la comprensión del Código, por lo que contaremos con un plazo de 30 días naturales a partir del día siguiente a la fecha de nuestra contratación y deberemos recertificarnos anualmente dentro de los 30 días naturales que se destinen para este programa, con el fin de renovar nuestro compromiso con la vivencia y protección de una cultura ética.

2.18 ▶ Las herramientas de trabajo, insumos, bienes, recursos y servicios que se nos proporcionan como colaboradores, serán utilizados con cuidado, diligencia, sin maltratos ni desperdicios que ocasionen gastos innecesarios, ni empleándolos de manera que se atente contra la moral y buenas costumbres, se ponga en entredicho el buen nombre y las marcas de **Grupo Andrea** o que se realicen actividades ilícitas con ellas.

1.- Consulta la Política Anticorrupción.

3.- Consulta la Política de Conflicto de Intereses.



03 EN LOS ZAPATOS DE NUESTROS CLIENTES

En **Grupo Andrea** reconocemos que la aportación de los Clientes es fundamental para el cumplimiento de nuestros objetivos y el crecimiento de nuestra empresa. Buscamos siempre un trato digno, empático y transparente con ellos. Para fortalecer y mantener este vínculo tan importante, asumimos los siguientes compromisos.

3.1

- ▶ Estamos siempre cerca de nuestros clientes, conocemos sus necesidades, derechos y expectativas para construir con ellos acuerdos viables, creativos, transparentes y de beneficio mutuo.

3.2

- ▶ Mantenemos nuestra palabra con ellos, por ello nuestra comunicación es clara, transparente y empática. Respetamos nuestros acuerdos y hacemos las aclaraciones necesarias para mantener relaciones de respeto.

3.3

- ▶ Apoyamos y procuramos la prosperidad de quienes que se comprometen con el propósito de **Grupo Andrea**.

3.4

- ▶ Mantenemos un trato solidario y empático con los clientes que tienen menos experiencia.

3.5

- ▶ Proporcionamos todas las herramientas necesarias para el desempeño de nuestra fuerza de ventas.

3.6

- ▶ Mantenemos una comunicación cálida y cordial con ellos. Las líneas de comunicación de nuestras sucursales están todo el tiempo disponibles para atender sus dudas y necesidades para una adecuada atención a sus clientes.

3.7

- ▶ Trabajamos con la convicción de que nuestra ventaja competitiva es la calidad de nuestros productos y nuestra cultura de servicio. Buscamos la mejora continua en nuestros procesos.



3.8

- ▶ Respetamos el derecho de nuestros clientes a recibir productos con los más altos estándares de calidad.

3.9

- ▶ Nuestra relación con nuestros clientes es en todo momento honesta y transparente. No realizamos ningún tipo de publicidad engañosa.

3.10

- ▶ Respetamos el valor de los recursos de nuestros clientes. Establecemos precios justos, cumplimos nuestras promesas de entrega, entregamos productos de calidad y no cometemos fraude de ningún tipo.

3.11

- ▶ No manufacturamos ni vendemos ningún producto que atente contra el bienestar de nuestros clientes.

3.12

- ▶ Trabajamos desde nuestro quehacer cotidiano por y para nuestros clientes. Sabemos que todas nuestras acciones impactan de algún modo en su vida.

3.13

- ▶ No participamos en acuerdos comerciales contrarios a la integridad.



04 EN LOS ZAPATOS DE NUESTROS COLABORADORES

En **Grupo Andrea** reconocemos a todas las personas que dedican cotidianamente su tiempo y esfuerzo al cumplimiento de nuestros objetivos institucionales. Asumimos los siguientes compromisos para honrar su trabajo y procurar relaciones de beneficio mutuo a largo plazo.

4.1

- ▶ Construimos todos los días vínculos sanos, respetuosos y maduros con todos y cada uno de nuestros colaboradores. Los reconocemos como pieza esencial de nuestra comunidad y nuestra cadena de valor.

4.2

- ▶ Garantizamos un manejo de información claro y honesto con todos nuestros colaboradores respecto a su relación con la organización.

4.3

- ▶ Procuramos el bienestar físico y mental de nuestros colaboradores, así como su salud e integridad en todas las actividades relacionadas con su trabajo, a través de políticas, sistemas, equipos, espacios y procedimientos de trabajo adecuados.

4.4

- ▶ Escuchamos y mantenemos un diálogo abierto y horizontal con nuestros colaboradores. Garantizamos su libertad de opinión y expresión y disponemos de canales en los que su voz pueda ser escuchada sin temor a ninguna represalia.

4.5

- ▶ Nuestros colaboradores tienen total libertad de atender negocios secundarios y fuentes alternativas de ingreso, siempre y cuando esto no represente un conflicto de interés para la organización³.

4.6

- ▶ Todas nuestras interacciones se rigen por un principio de igualdad. Ningún colaborador recibirá privilegios de trato con base en su puesto en la organización o cualquier otra condición social, económica, de género o de raza.

4.7

- ▶ Ofrecemos mecanismos de evaluación transparentes y respetuosos, con la finalidad de procurar el mejoramiento continuo de nuestras prácticas. Damos el seguimiento adecuado a todas las evaluaciones de desempeño.

4.8

- ▶ Fomentamos una integración entre el trabajo y los distintos ámbitos de la vida de nuestros colaboradores.

3.- Consulta la Política de Conflicto de Intereses.

4.9

- ▶ Honramos el talento de nuestros colaboradores y procuramos su prosperidad mediante la construcción corresponsable de planes de desarrollo adecuados a sus necesidades y proyecto de vida. Ofrecemos sueldos y prestaciones dignas, así como oportunidades de crecimiento laboral dentro de nuestra organización.

4.10

- ▶ Las oportunidades de crecimiento se concederán con base en el mérito del trabajo. Por ningún motivo están condicionadas por condiciones ajenas al rendimiento, tales como conexiones personales, condición socioeconómica, puestos previos o género.

4.11

- ▶ Respetamos los horarios de trabajo acordados, tanto en el corporativo como en tiendas, almacenes y fábricas. Remuneramos el trabajo que se realice fuera de este horario según lo establecido por la ley.

4.12

- ▶ Procuramos la equidad de género al seleccionar a los puestos de trabajo en todos los niveles. Pagamos el mismo salario a todos los puestos que desempeñen el mismo trabajo.

4.13

- ▶ Nos apegamos a la Ley Federal de Trabajo y toda la normatividad vigente en el ámbito laboral.

4.14

- ▶ No toleramos ninguna forma de violencia física o psicológica, hostigamiento y acoso de cualquier índole. No toleramos ningún tipo de señal, lenguaje o comportamiento que atente contra la dignidad de una persona o cree un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

4.15

- ▶ Promovemos la integración Empresa-Familia por lo que buscamos que nuestros colaboradores aprovechen el tiempo laboral, y la empresa respete sus tiempos personales para que disfruten adecuadamente a sus familias.

05

EN LOS ZAPATOS DE NUESTROS SOCIOS

Con los siguientes compromisos reconocemos el emprendurismo y la aportación indispensable de quienes confían su patrimonio para hacer posible nuestra empresa.

5.1

- Construimos una relación honesta, transparente, de largo plazo y constructiva con cada uno de nuestros socios.

5.2

- Mantenemos con nuestros socios una relación marcada por el aprendizaje, el trabajo responsable y la construcción de acuerdos cimentados en las aportaciones y argumentos de todos.

5.3

- Compartimos con nuestros socios, de manera veraz y oportuna, toda la información crítica a la que tienen derecho y que afecta su futuro.

5.4

- Tomamos decisiones responsables, cuidadosas del patrimonio y recursos de nuestros socios.

5.5

- Incorporamos nuevos socios con estricto sentido de responsabilidad y respeto, viendo en todo momento por sus intereses y derechos.

5.6

- Cuidamos especialmente a los socios minoritarios y a las nuevas generaciones. Respetamos la equidad en nuestra relación con ellos.

5.7

- Tratamos a nuestros socios de manera atenta y oportuna. Vemos todos los días por sus necesidades y derechos. Protegemos sus mejores intereses.



06

EN LOS ZAPATOS DE NUESTROS PROVEEDORES

Nuestros proveedores contribuyen todos los días al cumplimiento de nuestro propósito. Son parte integral de nuestro equipo y reconocemos su aportación. Honramos nuestra relación con ellos con los siguientes compromisos.

6.1

- Elegimos a nuestros proveedores con imparcialidad, basándonos en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.

6.2

- Adquirimos bienes y servicios mediante procesos iguales y transparentes que garanticen la participación justa y equitativa entre los proveedores.

6.3

- Construimos con nuestros proveedores relaciones de negocio de mutuo beneficio, basadas en la justicia y orientadas al largo plazo.

6.4

- Comunicamos a nuestros proveedores de manera clara, precisa y transparente todas las condiciones requeridas para iniciar y sostener una relación comercial. Establecemos con ellos canales de comunicación claros y abiertos.

6.5

- Establecemos un compromiso firmado para cumplir con las condiciones para mantener una relación de beneficio mutuo a largo plazo.

6.6

- Respetamos la propiedad intelectual de los desarrollos, marcas y propuestas de nuestros proveedores.

6.7

- Nos relacionamos con proveedores que garanticen condiciones dignas de trabajo en cuestiones de seguridad, higiene y trato justo. Nuestros prestadores de servicios cumplen con los requisitos y certificaciones que marca la ley en materia laboral.



6.8

- Procuramos relaciones de respeto y profesionalismo entre nuestros colaboradores y proveedores.

6.9

- Tratamos a todos nuestros proveedores con un principio de igualdad. Elegimos sus productos y servicios a partir de la calidad y precio de los mismos sin importar cualquier relación existente que mantengan con la organización o cualquiera de sus integrantes.

6.10

- Gestionamos todos los regalos, agradecimientos, entretenimientos, viajes, cortesías (entre otros) que recibimos de parte de terceros con quienes tengamos relación a través de la empresa de acuerdo con nuestra política vigente⁴, evitando que la imparcialidad y objetividad de nuestras decisiones se vean afectadas por esto.

4.- Consulta la Política de Recepción y Otorgamiento de Regalos y Atenciones.



07 EN LOS ZAPATOS DE NUESTROS COMPETIDORES

En la competencia libre y leal vemos un motor de crecimiento y un reto creativo constante. De este reconocimiento emanan los compromisos éticos que asumimos con nuestros competidores, que son también colegas con los que compartimos retos e intereses.

7.1

- ▶ El prestigio, valor y calidad de nuestra marca es nuestra principal fortaleza de negociación y, con base en ello, competimos sanamente para ganar la preferencia de nuestros clientes y consumidores.

7.2

- ▶ Tratamos a nuestros competidores con respeto y solidaridad gremial. No incurrimos en prácticas monopólicas ni de competencia desleal.

7.3

- ▶ Participamos en iniciativas de mutuo beneficio para los distintos actores de nuestra industria.

7.4

- ▶ Creemos en la libre competencia. Competimos de manera leal, creativa, firme y constante, deportivamente, respetando el marco legal y los derechos de nuestros competidores.

7.5

- ▶ Tenemos prohibido el mal uso de la propiedad intelectual de nuestros competidores y su trabajo en cualquiera de los niveles de la cadena de suministro.





8.1

- ▶ Nos comprometemos con el desarrollo y bienestar a largo plazo de las comunidades en que operamos.

8.2

- ▶ Construimos e impulsamos cotidianamente relaciones de respeto con todos los actores sociales.

8.3

- ▶ Respetamos los usos y costumbres en las comunidades a las que pertenecemos.

8.3

- ▶ Las donaciones y/o contribuciones sociales que haga **Grupo Andrea**, se realizarán conforme a las reglas autorizadas y definidas por las disposiciones legales aplicables por la autoridad competente, por lo que no se deben utilizar recursos materiales o económicos diferentes de los destinados para este fin⁵.

5.- Consulta la Política de Donaciones y Contribuciones Sociales

08 NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Nos reconocemos como deudores de la sociedad. Por eso declaramos nuestro compromiso con la misma y buscamos nuevas formas de servirla. Aquí mostramos ejemplos de la responsabilidad ética que tenemos con la sociedad y con las comunidades específicas con las que cotidianamente nos vinculamos.



03

MEDIOS DE DENUNCIA Y GARANTÍAS DEL DENUNCIANTE⁶

01 MEDIOS DE DENUNCIA

*Son los medios de comunicación a través de los cuales reportamos el incumplimiento de las conductas que establece nuestro Código en cualquiera de las empresas de **Grupo Andrea**.*

6.- Consulta la Política de Gobierno del Código de Ética

Consideraciones


Antes de hacer cualquier tipo de consulta o denuncia, ya sea identificándonos o de manera anónima, debemos tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- 1 Razonar muy bien antes de actuar y evaluar si nuestra percepción de los hechos es correcta.
- 2 Consultar nuestro **Código de Ética** para identificar qué conducta es la que se está infringiendo.
- 3 Proceder con confianza comunicando nuestra decisión a través de los medios de denuncia institucionales. Aportar elementos de tiempo, modo y lugar, así como pruebas, testigos y detalles. Es nuestra obligación cooperar con **Grupo Andrea** de acuerdo con que nos indique el área de Seguimiento a denuncias para la investigación de hechos que hayan materializado una violación al Código en los que esté posiblemente relacionado un colaborador; esto incluye facilitar cualquier información necesaria, incluyendo aquella de carácter financiero o patrimonial.
- 4 Guardar absoluta confidencialidad. No comentar con nadie sobre nuestro acercamiento a los medios de denuncia, ya que se pone en riesgo la integridad de los involucrados, la confidencialidad del tema, así como el proceso de investigación.

El tratamiento de las denuncias a través de los medios institucionales nos garantiza su absoluta confidencialidad. Sabemos que un valor muy importante es la honestidad, por lo que debemos comprometernos con hacer denuncias de manera objetiva y fundamentada. Por esta razón, cualquier abuso al usar los medios de denuncia, ya sea por falsedad en la declaración, invención o falsificación de pruebas, dolo o engaño de cualquier tipo antes, durante o después del proceso de denuncia, será sancionado de acuerdo con la gravedad que le corresponda⁷.

7.- Consulta la Política de Sanciones.

Medios de denuncia:

▶  Teléfono: **800 04 38422**
De lunes a sábado de 8:00 a 22:00 h
domingo de 9:00 a 15:00 h (las llamadas son gratuitas)

▶  Whatsapp: **+52 55 6538 5504**

▶  Página web: **<https://andrea.ethicsglobal.com>**

▶ Escanea el código QR para descargar la aplicación móvil:
Ethics Global, ingresando el código **AND-5100-AND**



02 GARANTÍAS DEL DENUNCIANTE

Nos comprometemos a cumplir con los más altos estándares de integridad ética desde la recepción de una consulta o denuncia hasta la ejecución de su cierre con los involucrados, dando las siguientes garantías a todos los usuarios de los medios de denuncias institucionales.

Garantías:

- 1** Realizar la investigación adecuada a cada caso, en función de sus características específicas, pudiendo consistir, entre otras acciones, en entrevistas, solicitud de documentación a las personas o áreas que sea necesario, visitas a Sucursales, levantamientos de clima laboral, llamadas telefónicas o videoconferencias.
- 2** Presentar los hallazgos de la investigación al **Comité de Ética**.
- 3** Mantener en total confidencialidad la información que constituya el expediente de cualquier caso de denuncia.
- 4** Aplicar las sanciones que correspondan a cada caso, en función de la gravedad e intención de los hechos que se hayan corroborado.



03 SANCIONES⁷

Las sanciones por incumplimiento del **Código de Ética** que se impongan a todos los colaboradores de **Grupo Andrea**, están definidas y respaldadas por el respectivo Reglamento Interior de Trabajo de cada unidad de negocio, así como por la política de sanciones de **Grupo Andrea**.

7.- Consulta la Política de Sanciones.



04 CARTA COMPROMISO

Fecha: _____

Yo, _____ como colaborador(a) de **Grupo Andrea**, en este acto hago constar que he recibido, leído y comprendido totalmente el contenido, alcance y efecto de cada uno de los valores y normas que se encuentran establecidas y referidas en el **Código de Ética de Grupo Andrea** vigente a la fecha de la presente y las consecuencias de incumplir con las mismas. Por lo anterior, a través de la aceptación de esta Carta Compromiso, manifiesto que es mi voluntad y compromiso, el cumplir siempre los lineamientos del **Código de Ética de Grupo Andrea**, pues entiendo y reconozco su valor para la Compañía, y para Andrea, sus empresas subsidiarias, sus estrellas, colaboradores, clientes, proveedores, socios y autoridades, así como para fortalecer el respeto y cumplimiento a las leyes que nos aplican.

Comprendo y reconozco la importancia y necesidad de la existencia del **Código de Ética**, por ello, confirmo y ratifico que no existe a la fecha conflicto de interés alguno, circunstancia y/o situación que me impida su debido cumplimiento. En caso de que surgiera algún conflicto de interés, circunstancia y/o situación que me impidiera cumplir total o parcialmente con el **Código de Ética**, me comprometo a informarlo inmediatamente a través de los medios oficiales.

Entiendo, reconozco, reitero y acepto que los equipos de cómputo, correos electrónicos corporativos, teléfonos celulares, dominios de correo y demás equipamiento, mecanismos y dispositivos físicos, tecnológicos, de comunicación, informáticos y lógicos que se me proporcionan total o parcialmente como herramientas de trabajo, así como cualquier información, dato, correo electrónico, archivo, contraseña y accesos que contengan o se localicen en dichas herramientas de trabajo, son esencial y primordialmente para el debido cumplimiento de las funciones a mi cargo.

Por lo anterior, a través de la presente, expresamente autorizo a la Empresa y/o personas que sean designadas o facultadas para tales efectos por la Empresa o por las autoridades correspondientes el total acceso, visualización, transmisión, reproducción, revisión, extracción, análisis y uso de cualquier información, correo electrónico, dato o archivo contenido en dichas Herramientas sin que esto implique en ningún momento una violación a mi privacidad. Asimismo, en este acto expresamente autorizo a las Personas Autorizadas a que las Herramientas y/o su contenido sea presentado ante las instancias o autoridades competentes, para los efectos legales a que haya lugar, en caso de ser necesario.

Leído y comprendido el contenido, alcances y efectos de la presente **Carta Compromiso y del Código de Ética**, por este medio manifiesto mi conformidad y aceptación.

Acepto de conformidad.

Nombre y firma del colaborador

•andrea®

Edición: 2023
Grupo Andrea

Queda prohibida la reproducción total o parcial de esta obra denominada Código de Ética, por cualquier medio, sin autorización escrita por la Dirección General.
Reporta cualquier uso no autorizado al número de sistema de denuncias: 800 04 38 422