



173

# Código de Conducta

DB&APPS  
coaching

|  |    |
|--|----|
| <b>Código de Conducta</b> .....  | 1  |
| I. Carta de la Dirección General de H3 DB&APPS .....                           | 3  |
| II. Introducción.....  | 4  |
| III. Objetivo.....   | 4  |
| IV. Alcance .....  | 4  |
| V. Misión, Visión y Valores de H3 DB&APPS.....                                 | 5  |
| Misión.....  | 5  |
| Visión.....  | 5  |
| Valores.....   | 5  |
| VI. Comunicación.....  | 6  |
| VII. Empleo.....   | 6  |
| VIII. Ambiente Hostil.....   | 7  |
| IX. Acoso Sexual.....  | 7  |
| X. Conflicto de Intereses.....   | 8  |
| XI. Servicio al Cliente y Calidad.....   | 9  |
| XII. Seguridad, Salud Ocupacional y Protección al Medio Ambiente .....         | 9  |
| XIII. Prácticas Comerciales.....   | 10 |
| XIV. Relaciones con Proveedores .....  | 10 |
| XV. Lavado de Dinero .....   | 11 |
| XVI. Controles y Registros de Información .....                                | 11 |
| XVII. Uso de Información Confidencial .....                                    | 12 |
| XVIII. Comité de Integridad.....   | 13 |
| XIX. ¿Cómo Comunicar el Incumplimiento al Código de Conducta?.....             | 14 |
| XX. ¿Qué Sucede Cuando Comunicamos una Desviación al Código de Conducta? ..... | 14 |
| XXI. Carta Compromiso. ....  | 15 |
| XXII. Personas Sujetas a este Código de Conducta. ....                         | 16 |

## I. Carta de la Dirección General de H3 DB&APPS

Desde su fundación H3 DB&APPS ha traído renombre gracias a los esfuerzos de nuestros Precusores y a todos Ustedes. Mientras que nuestro objetivo es aumentar el valor de H3 DB&APPS al convertirnos en una de las consultorías más importantes “de confianza y admirada”, donde el cumplimiento sea uno de las claves esenciales para lograrlo. Por eso se organizó el Comité de Integridad y se definió un Código de Cumplimiento de Normas de Conducta en base a sistemas y reglas. Sin embargo, los que pueden garantizar el cumplimiento de normas no son los sistemas ni las reglas sino las personas. Así que nosotros, como seres humanos tenemos que adquirir la suficiente sabiduría y la clara actitud para darle cumplimiento a las normas.

Este Código de Conducta Institucional tiene como función sensibilizar al personal para que el ejercicio profesional se desenvuelva en un ámbito de honestidad, legitimidad y moralidad, en beneficio de H3 DB&APPS.

La fuente de la norma ética es la propia conciencia del individuo o del grupo que a ella se adhiere formada por los valores heredados de la tradición y asimilados a la vida, que inspiran actitudes de comportamiento congruentes con la dignidad, con lo que es virtuoso, trascendente y honorable.

El presente código orientará la conducta del personal en sus relaciones con la ciudadanía, las instituciones, sus socios, clientes, superiores, subordinados, sus colegas y consigo mismo, el cual será aplicable en cualquier actividad.

Sin embargo, incluso con este tipo de actitud, pueden producirse problemas de cumplimiento, por lo cual estará el Comité de Integridad como facilitador y responsable de dicho cumplimiento y observancia.

Los invito para que H3 DB&APPS se convierta en una empresa donde todos podamos trabajar a gusto sin que se nos haga reclamación de cualquiera infracción a las leyes y a las reglas. Me gustaría solicitar su cooperación para la promoción de actividades de negocios basadas en el cumplimiento.



Héctor Albarrán Contreras

Director General de H3 DB&APPS

## II. Introducción

El presente documento fue revisado por los Accionistas y el Comité de Integridad de H3 DB&APPS.

Se espera que cada Accionista, Gerente y Colaborador de H3 DB&APPS lo aplique en el desempeño de su trabajo diario, cómo un instrumento que asegure la integridad y honradez en cualquiera de sus actividades.

Cada año, el Código de Conducta será revisado y actualizado, para que se puedan hacer modificaciones en base a las experiencias, aprendizaje, debates y conclusiones críticas que se hayan generado en H3 DB&APPS antes del tiempo indicado.

Nuestro Código de Conducta constituye el primer esfuerzo para garantizar una sana convivencia entre las personas que trabajan dentro de H3 DB&APPS y el trato honesto con las empresas con las que interactuamos.

## III. Objetivo

El Código de Conducta busca el fortalecimiento y respeto de los valores, objetivos y políticas que H3 DB&APPS ha propuesto dentro su ética organizacional.

Tiene como finalidad basar la actuación profesional en principios éticos, que nos permitirá garantizar un verdadero servicio y compromiso con nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, autoridades, competencia y medio ambiente, logrando así la confianza y el respeto, tanto al interior cómo al exterior de H3 DB&APPS y el crecimiento profesional de cada uno.

## IV. Alcance

a) Las disposiciones del Código de Conducta deben ser observadas por todos los Accionistas y Colaboradores que integran este equipo.

b) El Código de Conducta describe situaciones generales relativas a las relaciones con nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, autoridades, competencia y medio ambiente, considerando aquellas en que existe mayor riesgo de un conflicto ético.

## V. Misión, Visión y Valores de H3 DB&APPS

### Misión

Ofrecer servicios especializados en Tecnologías de Información que habiliten las estrategias de negocio de nuestros clientes, buscando siempre la optimización de sus inversiones y recursos tecnológicos.

### Visión

Ser una empresa líder a nivel global, rentable y sustentable, reconocida por proveer soluciones dentro de un marco tecnológico de vanguardia.

### Valores

**Reconocimiento:** Reconocer el buen trabajo es una conveniencia y una necesidad.

**Superación:** Nuestro trabajo es un reto para cada uno por eso nos predisponemos a dar lo mejor de cada uno en cada labor asignada.

**Honestidad:** Ofrecemos lo que podemos cumplir y nos esmeramos en lograrlo.

**Aprendizaje:** Entendemos el aprendizaje como un proceso práctico de aplicación, de ajustes y cambios en el comportamiento, no sólo como un ejercicio del conocimiento teórico.

**Orientación al cliente:** Estamos siempre dispuestos a atender a los clientes, esforzándonos en comprender y resolver sus problemas.



## VI. Comunicación

Asegurarse que la comunicación se dé efectiva y eficazmente, que la información sea verás, pertinente, precisa y fluya entre las personas involucradas.

Es nuestra obligación comunicar oportuna y responsablemente ideas, preocupaciones y/o aseveraciones, en forma clara, precisa y honesta, así cómo obtener y brindar retroalimentación tanto internamente cómo externamente.

Situaciones de incumplimiento:

- Desvirtuar, deformar, ocultar o retrasar información sobre la situación del negocio o en la que se basen decisiones sobre el rumbo del mismo.
- Fungir como vocero de H3 DB&APPS sin contar con la autorización de Dirección General.
- Hacer uso de los medios y canales de comunicación internos y externos de H3 DB&APPS para fines personales o diferentes a las actividades del negocio.
- No cumplir con los lineamientos de identidad para la difusión de logotipos y marcas de H3 DB&APPS.
- Hacer caso omiso a los requerimientos de difusión de información relevante del negocio.
- Mentir deliberadamente al denunciar una inquietud o una falta al Código de Conducta, o en un proceso de investigación y/o aclaración del mismo.
- Tener conocimiento de una falta al Código de Conducta y no comunicarla.

## VII. Empleo

Brindar oportunidades de empleo y desarrollo al Colaborador, en función del desempeño profesional, las competencias laborales y el cumplimiento al Código de Conducta, con equidad, sin distinción de género, nacionalidad, clase social, creencias, religión, preferencias y raza.

La selección se basa, exclusivamente, en competencias laborales requeridas en cada puesto y en aquellos aspectos relativos al desempeño profesional y a la afinidad con los valores de H3 DB&APPS del candidato.

Situaciones de incumplimiento:

- Prometer futuras promociones a los colaboradores a cambio de que no participen en procesos de selección
- Mostrar sesgo al brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo.
- Contratar personas de una sola fuente (escuela, universidad, tecnológico) y crear preferencias al no considerar a personas de otros negocios o empresas.
- Prolongar el tiempo establecido del proceso de H3 DB&APPS para que se incorpore el Colaborador al nuevo puesto, sin razón que lo justifique.

## VIII. Ambiente Hostil

En H3 DB&APPS no consentimos ninguna conducta abierta que ofenda la dignidad de la persona, la incomode o provoque un ambiente hostil.

Situaciones de incumplimiento:

- El uso de lenguaje físico o verbal, disimulado o abierto, que ofenda la dignidad de la persona, la incomode o provoque un clima de trabajo hostil.
- El uso de apodosos o acciones discriminatorias por cuestiones de género, raza, religión o preferencia sexual.
- El uso del teléfono, correo electrónico, redes sociales y/o cualquier otro recurso de comunicación de H3 DB&APPS para enviar mensajes ofensivos o intimidatorios.
- Utilizar la jerarquía del puesto para recibir beneficios personales a través de otros colaboradores.
- Dirigirse con falta de equidad y conductas hostiles hacia los colaboradores dentro y fuera de las instalaciones de H3 DB&APPS.

## IX. Acoso Sexual

Cuidar para que el ambiente de trabajo sea digno y libre de insinuaciones verbales, psicológicas, físicas y de acoso sexual.

En H3 DB&APPS no toleramos ninguna conducta de naturaleza sexual que lleve implícita una intención de sometimiento a cambio de obtener algún beneficio de tipo laboral y/o personal.

Situaciones de incumplimiento:

- El uso de lenguaje físico o verbal, disimulado o abierto, que ofenda la dignidad de la persona, incomode o provoque que la persona se sienta acosada.
- Exhibición de imágenes de contenido sexual en cualquier área de H3 DB&APPS, incluyendo pantallas de computadora.
- Petición de favores sexuales a cambio de contrataciones, promociones, ajustes de sueldo o cualquier beneficio.
- Propositiones sexuales y bromas de naturaleza sexual.
- Exhibición de objetos, revistas, fotografías, e-mails, protectores de pantalla, o cualquier objeto de naturaleza sexual en cualquier área de trabajo.

## X. Conflicto de Intereses

H3 DB&APPS reconoce que los colaboradores pueden realizar actividades de diferente índole como parte de su vida profesional, siempre y cuando, sean legítimas y libres de todo conflicto de interés con las responsabilidades inherentes a su puesto.

Estamos comprometidos a crear y mantener una administración del negocio de manera profesional, honesta e íntegra. H3 DB&APPS es un lugar donde los accionistas se sienten confiados a invertir y los colaboradores se sienten orgullosos de trabajar, por esa razón no debemos hacer uso de los recursos de H3 DB&APPS con fines diferentes a los destinados para la organización, ni desacreditar el nombre y la reputación de H3 DB&APPS.

Situaciones de incumplimiento:

- Recibir dinero u obsequios por parte de un proveedor, cliente o comprador de H3 DB&APPS, exceptuando artículos profesionales, dejando en claro que no se debe de recibir por ningún motivo algún regalo valioso. En caso de recibir regalos, descuentos en servicio, viajes, comisiones o cualquier otra forma de compensación por razones de cortesía en la relación de negocios se deberá consultarlo o deberá turnarse al Comité de Integridad para decidir la acción pertinente.
- Hacer uso de cualquier información, material, artículos promocionales, papelería, propiedad intelectual, recursos y tiempo de trabajo en asuntos personales.
- Llevar a cabo en nombre de H3 DB&APPS operaciones comerciales con ex colaboradores.
- Aceptar en lo personal descuentos, ofertas o condiciones especiales de los proveedores, clientes actuales o potenciales que sean mejores que los que se ofrecen al público en general, excepto los programas o convenios promovidos por H3 DB&APPS.
- Hacer uso, en nombre propio, de las patentes o programas desarrollados por los colaboradores de H3 DB&APPS.

DB&APPS  
coaching

## XI. Servicio al Cliente y Calidad

Debemos satisfacer las necesidades del cliente optimizando sus recursos.

La calidad, más que un requisito de nuestros clientes, es fundamental en todo servicio que realizamos.

Situaciones de incumplimiento:

- Dejar de prevenir al cliente sobre problemas actuales y/o potenciales que le puedan ocasionar fallas en el servicio.
- Descalificar las encuestas para medir la satisfacción del cliente.
- Desatender las quejas de nuestros clientes, sin darles una respuesta oportuna y eficaz.
- Realizar reportes sobre resultados o los niveles de satisfacción sobre nuestros servicios sin apego a los hechos.
- Falta de limpieza y orden en nuestra persona o área de trabajo.
- Falta de establecimiento de mediciones, estándares y apego a procedimientos del servicio.
- No cumplir con las especificaciones requeridas por nuestros clientes en tiempo, falta de recursos o por cualquier otra circunstancia.
- Incumplir con los contratos, requerimientos y normas establecidos por el cliente o por regulaciones oficiales en el servicio.
- Modificar o alterar reportes de resultados, desempeño de servicio o procesos con el fin de ocultar o falsear información al cliente.
- Ofrecer incentivos, regalos o dinero con el fin de que la H3 DB&APPS se adjudique un proyecto, servicio, contrato, etc.

## XII. Seguridad, Salud Ocupacional y Protección al Medio Ambiente

H3 DB&APPS tiene el compromiso de contar con instalaciones y procesos que prevengan lesiones y riesgos a los colaboradores y que afecten los activos de la empresa o medio ambiente.

Para H3 DB&APPS la integridad física de los colaboradores así como la conservación del medio ambiente y sus activos son prioritarios.

Situaciones de incumplimiento:

- Realizar actos inseguros.
- Dejar de reportar condiciones inseguras en el lugar de trabajo.
- Evitar participar o falsear informes en las investigaciones de accidentes o incidentes.
- Omitir reportar el uso y hacer consumo de enervantes o alcohol en horario laboral, así como la portación de armas u objetos de peligro dentro de las instalaciones de trabajo.

### XIII. Prácticas Comerciales

H3 DB&APPS deberá mantenerse actualizado con las leyes y reglamentos donde se genere una relación de negocio.

En el caso de ofrecer o contratar servicios y/o productos internacionales, debemos asegurarnos de dar cumplimiento a las leyes y tratados comerciales que México tiene celebrados con los diversos países y las leyes mexicanas aplicables.

Situaciones de incumplimiento:

- Dejar de cumplir con los compromisos asumidos en los contratos, ya sea en tiempo, servicio o precio sin el consentimiento del cliente.
- Revelar información de un cliente a otro cliente, que puedan afectar la relación comercial con H3 DB&APPS.
- Llevar el trato diario con clientes y proveedores a una relación más personal que comprometa a H3 DB&APPS.
- Sustener pláticas o acuerdos con competidores en relación a las ventas o los clientes.

### XIV. Relaciones con Proveedores

Debemos asegurar que la relación con los proveedores sea afín con nuestros valores y con el Código de Conducta.

La política nos señala que las prácticas con los proveedores incluido el gobierno, deben ser tratadas tomando en cuenta las políticas y procedimientos correspondientes, bajo estrictas normas de competencia y profesionalismo y con la premisa de establecer relaciones a largo plazo.

Situaciones de incumplimiento:

- Aceptar obsequios (excepto artículos promocionales) y/o invitaciones que afecten la política establecida.
- Prestar servicios subordinados o profesionales por cuenta propia a algún proveedor.
- Solicitar o aceptar favores, descuentos, facilidades o condiciones especiales de los proveedores actuales o potenciales para beneficio del colaborador o de terceros.
- Aceptar invitaciones o comidas de proveedores, excepto cuando exista una clara justificación laboral y asistan cuando menos dos colaboradores de H3 DB&APPS o se trate de eventos organizados para sus clientes.
- Solicitar donaciones a proveedores para instituciones de beneficencia, excepto lo autorizado por Dirección General.

## XV. Lavado de Dinero

H3 DB&APPS debe tratar de asegurarse que las empresas con las que tiene relación tanto como proveedor o como cliente no participen en el lavado de dinero y estar atentos ante cualquier señal de alerta.

El lavado de dinero se ha convertido en una manera de introducir ingresos del crimen organizado en operaciones lícitas.

Situaciones de incumplimiento:

- Pagar con cheque a nombre de una persona que no sea el proveedor.
- Pagar a un proveedor que sea una persona moral a la cuenta de una persona física.
- Cobrar con cheque de alguna cuenta que no sea la del cliente,
- Cobrar con cheque de procedencia extranjera, para clientes nacionales a quienes se les facturó en pesos.
- Pagar o cobrar en efectivo.

## XVI. Controles y Registros de Información

La información relativa a nuestra operación ya sean contable, financiera o de otro tipo, cuando son veraces y oportunas permiten la toma de decisiones correctas y a tiempo. Asimismo, esta información facilita el cumplimiento cabal de nuestras obligaciones como empresa, incluyendo las fiscales y de igual manera permiten exigir nuestros derechos.

Situaciones de incumplimiento:

- Maquillar o alterar reportes de cualquier índole.
- Dejar de realizar procedimientos de revisión o aprobación.
- Considerar los registros contables y financieros como burocracia sin sentido.
- Presionar a las áreas de finanzas para que se reporten estados financieros sin apego a las normas y principios aplicables.
- Registrar ingresos no ganados en espera que la situación mejore.
  
- Proporcionar información de negocio errónea o incompleta al área de finanzas que no permita la aplicación justa de los principios contables o normas fiscales correspondientes.
- Tomar decisiones que expondrían a los Accionistas o Gerentes responsables de la información financiera y por lo tanto a H3 DB&APPS a caer en un ilícito.
- Evitar cumplir con las disposiciones fiscales.

## XVII. Uso de Información Confidencial

Hacer buen uso y salvaguardar la información relativa a H3 DB&APPS, así como la de sus colaboradores, por ser estos los más importantes para la empresa.

Toda información financiera, comercial, tecnológica deberá realizarse de manera responsable y sólo para cumplir las funciones relativas al área de responsabilidad, por lo que debemos abstenernos de divulgarla, pues esto puede dañar la ventaja competitiva de H3 DB&APPS.

H3 DB&APPS es responsable de salvaguardar los datos personales de los colaboradores y de apegarse a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Situaciones de incumplimiento:

- Compartir información privilegiada o confidencial con terceros sin previa autorización.
- Divulgar información sobre eventos relevantes, antes de que estos hayan sido publicados al mercado.
- Descuidar el resguardo y conservación de documentación privilegiada o confidencial, ya sea escrita o electrónica.
- Descuidar la seguridad de las bases de datos que contengan información confidencial de los colaboradores y accionistas.
- Transferir datos personales a empresas, organismos o personas externas a H3 DB&APPS sin consentimiento expreso del titular.
- Compartir información confidencial con consultores, ex colaboradores, asesores o proveedores de cualquier tipo, sin firmar previamente un contrato de confidencialidad y sin la autorización correspondiente.
- Entregar la información relativa de H3 DB&APPS a cualquier persona sin la autorización correspondiente.
- Usar información que se considere propiedad exclusiva de H3 DB&APPS para beneficio personal.
- Cuando un ex colaborador use para su beneficio personal, o de la empresa que lo haya contratado, información que se considere propiedad exclusiva de H3 DB&APPS.

## XVIII. Comité de Integridad

Con la finalidad de asegurar el cumplimiento al Código de Conducta, así como analizar, aclarar y, en su caso, determinar las sanciones aplicables a las faltas de cumplimiento del mismo, se ha conformado el Comité de Integridad conformado por Directivos y Colaboradores que están dispuestos a escuchar y atender las denuncias que se reporten por el incumplimiento a lo prescrito en el Código de Conducta.

Las personas que conforman el Comité de Conducta tienen la obligación de guardar en secreto la identidad de todas las personas que presenten denuncia por cualquier violación al Código de Conducta y son responsables de iniciar un procedimiento para la investigación del hecho denunciado y de proponer, de ser el caso, las sanciones correspondientes.

Los integrantes del Comité de Conducta permanecerán en su cargo por un periodo de un año, con posibilidad de reelección por un periodo adicional de un año, como máximo, siempre y cuando la persona, la dirección y los demás miembros del Comité estén en pleno acuerdo.

### **Responsabilidades de los miembros del Comité de Conducta**

**Defensor:** tiene la función de escuchar y orientar a los colaboradores sobre las posibles dudas en la aplicación y observancia del Código de Conducta. De igual manera se asegura que las quejas y denuncias sean atendidas y se ejecuten las sanciones a las faltas procedentes.

**Agente de cumplimiento:** tiene la función de verificar el apego y cumplimiento de las políticas.

**Administrador:** su función específica es llevar los controles y registros de los casos e inquietudes sobre el Código de Conducta, así como de reportar las actividades realizadas.

**Encargado de Ejecución:** es asegurar que los procesos se den de manera estandarizada.

Colaboradores y Directivos Propuestos para el Comité:

Miguel Vázquez como Observador Externo y Creador - Evaluador del Comité

- 1) Juan José Martínez Querétaro (Evaluador del Comité)
- 2) Ivonne Olvera Monterrey (Administrador)
- 3) Lisette Espino Querétaro (Encargado de Ejecución)
- 4) Daniel Rodríguez Monterrey (Agente de Cumplimiento)

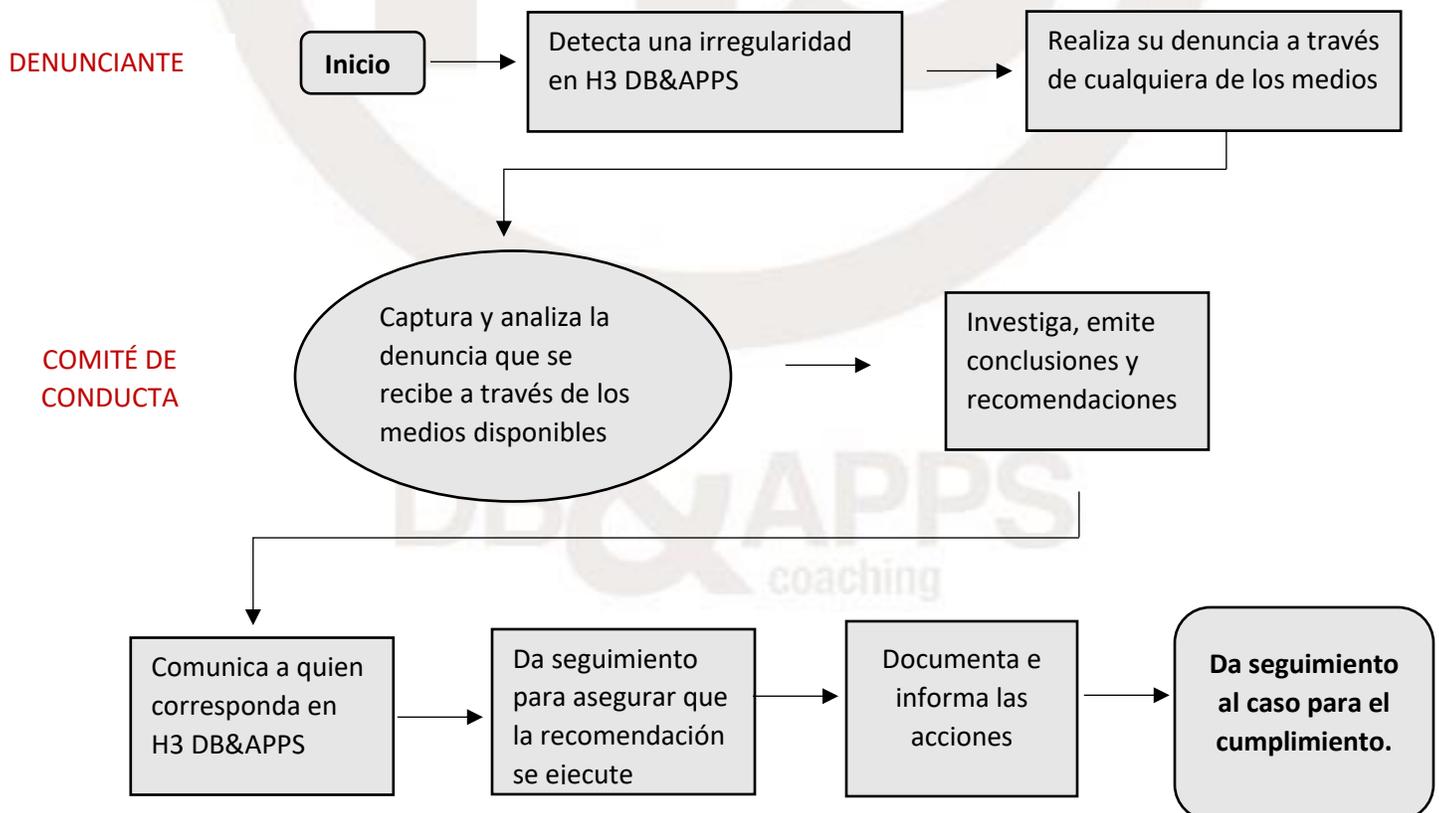
## XIX. ¿Cómo Comunicar el Incumplimiento al Código de Conducta?

Si se presenta el conocimiento de alguna falta al Código de Conducta, debemos reportarla optando por alguna de las siguientes alternativas:

1. **Acercarnos** con algún miembro del Comité de Conducta de H3 DB&APPS, ellos estarán siempre dispuestos a escuchar nuestras inquietudes y preocupaciones acerca del tema.
2. **Entregar** la inquietud por escrito con algún miembro del Comité.
3. **Enviar** por correo electrónico, la inquietud a la siguiente dirección: [comitedeconducta@h3c.com.mx](mailto:comitedeconducta@h3c.com.mx)

Si al comunicarnos ofrecemos nuestros datos, recibiremos una respuesta de parte de Comité para informarnos del estatus de su investigación; de igual manera, podemos realizar la denuncia de forma anónima sin embargo la recomendación es que la denuncia este bien especificada y documentada con la mayor información posible para poder dar el adecuado seguimiento.

## XX. ¿Qué Sucede Cuando Comunicamos una Desviación al Código de Conducta?



## XXI. Carta Compromiso.

### CARTA COMPROMISO

#### CÓDIGO DE CONDUCTA

#### H3 DB &APPS

Yo \_\_\_\_\_ he recibido el Código de Conducta de H3 DB&APPS, la explicación del mismo, así como su uso y aplicación, mismo que he leído y entendido.

Me comprometo a participar en los eventos de comunicación relativos a este Código, así como a consultar cualquier tipo de duda que pueda tener y a difundirlo entre el personal relacionado con H3 DB&APPS.

Estoy de acuerdo en cumplir y hacer cumplir todas las políticas de H3 DB&APPS en cualquier lugar y tiempo.

Me comprometo a notificar en forma personal o anónima, cualquier desviación al Código de Conducta que observe, sospeche o me entere de cualquier forma.

En ningún momento tomaré represalias en contra de cualquier persona que en cumplimiento de su responsabilidad, notifique alguna violación a las políticas de H3 DB&APPS.

---

Nombre, Firma y Fecha.



## XXII. Personas Sujetas a este Código de Conducta.

La guía está dirigida a los directivos, ejecutivos, colaboradores regulares, colaboradores temporales, colaboradores con contrato, colaboradores de medio tiempo, proveedores etc.

Favor de notar que el Código de Conducta se centra en el colaborador regular salvo cuando exista una especificación en otro sentido. Se espera que los directivos pongan en práctica este Código de Conducta con un nivel más alto de cumplimiento a las leyes, reglamentos incluyendo las disposiciones del Derecho Corporativo.

