

Centrum Promotora Internacional



# Código

# de Ética





# Mensaje de nuestro director

# Introducción

Grupo Centrum es un conjunto de empresas dedicadas a cubrir las necesidades que demandan nuestros clientes. El prestigio que tenemos en la comercialización de soluciones médicas innovadoras y de gran calidad es gracias a la ética y responsabilidad con la que nos conducimos todos los colaboradores que formamos parte de esta gran cadena de servicio. Buscamos transformar nuestros esfuerzos en salud para los pacientes que atienden nuestros clientes.

Nuestra empresa se da a la tarea de difundir y dar a conocer el cumplimiento de nuestro código de ética, el cual es un documento que recopila nuestros valores, prácticas y conductas de todos los que laboramos dentro de esta organización, contempla también a los terceros que interactúan en nombre de Grupo Centrum. Así mismo, describe nuestra sana relación con proveedores y representantes de cada una de las empresas que conforman al Grupo.

Este código se encuentra dividido en cinco **principios** que orientan nuestras acciones, las consecuencias en caso de no seguir los lineamientos y el comité que lo valorará.

Así es que, ¡Todos somos Grupo Centrum!, por lo cual, somos responsables de aceptar, seguir y promover los valores que nos representan.



# Índice

## Principio #1

**Generemos valor** en todo lo que hacemos.

## Principio #2

Seamos **promotores** de nuestra empresa.

## Principio #3

**Respetemos la dignidad** de las personas.

## Principio #4

**Integridad** en nuestras prácticas de negocio.

## Principio #5

Responsabilidad **social**.

## Principio #6

**Anticorrupción**.

**Comité de ética.**

**Cumplimiento normativo**





















# 1. Generemos Valor en todo lo que hacemos

Para Grupo Centrum es de suma importancia mantener un entorno de colaboración y comunicación entre las áreas; que se genera desde la actitud y conducta de cada uno de nosotros.

El personal profesional que forma parte de nuestra comunidad constituye la clave de nuestro éxito como organización.














Todos somos responsables de seguir y promover esta ideología para lograr un ambiente que estimule la creatividad y el buen desempeño de nuestras funciones para que en conjunto logremos el cumplimiento de nuestra visión empresarial; por lo que es y será siempre importante que consideres los siguientes puntos:

-  Somos parte de una cadena de servicio, tus acciones impactan en las de los demás.
-  Considerar a los demás como parte fundamental para el éxito.
-  Ser siempre el primero en saludar cordialmente.
-  Contribuir con el buen ambiente de trabajo.
-  Mejorar el desempeño día a día.
-  Buscar siempre apoyar a las personas.
-  Motivar la responsabilidad y el compromiso mutuo.
-  Involucrar a más personas en el desarrollo de tus propuestas e iniciativas.
-  Proponer soluciones alternativas.
-  Admitir los errores con humildad.
-  Tomar en cuenta siempre la retroalimentación.
-  Reconocer y celebrar los éxitos individuales y/o grupales.
-  Valorar a nuestros compañeros de equipo.
-  Impulsar la comunicación entre los colaboradores.

## 2. Seamos promotores de nuestra empresa.

Con nuestro comportamiento buscamos reafirmar ante los colaboradores, clientes y proveedores nuestra reputación de empresa seria y responsable. Desarrollemos una imagen organizacional que nos permita ser en el mercado una empresa líder y referente de las soluciones que proponemos ante nuestros clientes.

Debemos mantener una presencia que promueva nuestra filosofía y cultura considerando como base solida los siguientes puntos.

-  Conservar una actitud de servicio. Nuestro cliente es lo más importante.
-  Actuar de acuerdo a los valores organizacionales.
-  Cuidar la reputación corporativa.
-  Respetar el tiempo tuyo y de los demás. Jornada laboral, reuniones y citas con clientes.
-  Durante las horas de trabajo dedicar el tiempo únicamente a asuntos relacionados con la empresa.
-  Cumplir con el desarrollo de las funciones en tiempo.
-  Trabajar en el logro de nuestros objetivos individuales, de área y organizacionales.
-  Mantener siempre una imagen profesional de negocios (vestimenta).
-  Somos responsables de la información publicada a través de cualquier medio. Por lo cual queda prohibido cualquier comentario o publicación que desacredite al personal y/o a las empresas de Grupo Centrum.
-  No esta permitido laborar bajo los efectos del alcohol o cualquier narcótico o droga.
-  Proteger todos los activos empresariales.










## 3. Respetemos la dignidad de las personas.

En Grupo Centrum debemos ser tratados y evaluados con igualdad, en base a nuestro desempeño, habilidades, competencias, y aptitudes referentes al trabajo que realizamos. Fomentamos la buena convivencia dentro del centro de trabajo por lo cual es importante resaltar lo que no es aceptable en nuestra organización.

En cuanto a la **discriminación\***, queda prohibido:

-  Señalar y hacer burla de aspectos físicos, ideológicos, sociales, etc.
-  Restringir la participación de promociones laborales.
-  Discriminar y/o insultar por su orientación sexual.
-  Condicionar o negar la atención a causa de discriminación.
-  Limitar la contratación de cualquier persona.

\* **Discriminación:** es el trato desfavorable dado a una persona o grupo de personas por motivos raciales, religiosos, políticos, de género, edad, color, ideológicos o socioeconómicos, orientación sexual, discapacidad, entre otros.



Existen diferentes tipos de violencia en el trabajo, los cuales están estrictamente prohibidos. Las siguientes conductas son ejemplos de **acoso psicológico (mobbing)\*** en el trabajo.

- Negar el acceso a las herramientas y/o información necesarios para desarrollar una tarea.
- Criticar los mínimos errores o defectos, despreciando el trabajo y sus capacidades profesionales de la persona.
- Limitar la posibilidad de comunicación.
- Imponer con conducta altiva y prepotencia.
- Dirigirse a las personas de forma despectiva.
- Circular rumores o ridiculizar.
- Hacer uso deliberado de fuerza física contra cualquier persona para hacerle daño.
- Utilizar palabras altisonantes en horas de trabajo.

El **acoso sexual\*\*** es una forma más de violencia, la cual es una forma de comportamiento intolerable en nuestro lugar de trabajo. Los siguientes son algunos ejemplos:

- Condicionar el trabajo, promoción o algún otro beneficio a cambio de un acto sexual o económico.
- Tener material pornográfico en el lugar de trabajo.
- Tocar, manosear, mirar lascivamente.
- Dirigirse hacia cualquier persona con palabras ofensivas o amenazantes.

\* **Acoso psicológico (mobbing)**: son actos de violencia psicológica constantes y sistemáticos hacia otra persona.

\*\* **Acoso Sexual**: se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad y connotación lasciva.





## 4. Actuemos con Integridad en nuestras prácticas de negocio.




Nuestros clientes son la razón principal de nuestras actividades, la atención a ellos es fundamental para obtener su confianza y preferencia. Buscamos siempre establecer una relación transparente con toda la gente involucrada en nuestros servicios, desde los colaboradores, administraciones públicas, clientes, proveedores, organismos de certificación, autoridades sanitarias, etc.

Hagamos la diferencia a través de nuestra calidad en el servicio, apegándonos a la búsqueda de soluciones para nuestros clientes, mostrando firme interés en sus necesidades. Los siguientes puntos son parámetros que nos dirigen en esta interacción.

- Respetar los compromisos y acuerdos establecidos.
- Garantizar la confidencialidad de la información.
- Garantizar que nuestros productos y servicios sean de calidad satisfaciendo las expectativas de los clientes.
- Estar a la vanguardia en temas de salud.
- Asegurar el cumplimiento de la normatividad, registros, acreditaciones y otros ordenamientos vigentes de las administraciones sanitarias y públicas a nivel nacional.
- Proporcionar información completa, veraz y fiable de nuestros servicios.
- Tener o buscar una negociación en base a un soborno o comisión.
- Recibir o dar regalos, servicios u otras cortesías para beneficio personal, excepto cuando sean materiales promocionales aceptables por el negocio.
- Utilizar información de la empresa para fines personales.
- Compartir información impresa, por escrito, verbal, visual o electrónicamente a cualquier persona ajena al Grupo.

# 5. Propiciemos la Responsabilidad social




Estamos comprometidos a propiciar el desarrollo de nuestro personal transmitiendo y difundiendo los valores y principios de nuestra organización, generando un cambio no solo en nuestra compañía sino en nuestra sociedad a través de conductas que favorezcan el bienestar social.

-  Participar en las campañas generadas que apoyen al beneficio del medio ambiente.
-  Reutilizar las hojas de papel siempre que sea posible, cuidando la información confidencial.
-  Depositar la basura en los contenedores correspondientes, dependiendo del tipo de desecho.





# 6. Código ANTICORRUPCIÓN

## REQUERIMIENTOS PARA NUESTRO PROVEEDORES

-  Adherirse a los principios éticos comerciales establecidos en este código.
-  En el caso de Socios, integrar, comunicar y aplicar principios a sus propias organizaciones y empleados alineados a los principios de este código.
-  Nunca autorizamos ni permitimos que los socios de nuestra organización actúen de manera indebida a nombre de nuestra organización.



## PRÁCTICAS ÉTICAS LEGALES

-  La corrupción y el soborno, de cualquier tipo, quedan estrictamente prohibidos. Los colaboradores no pueden solicitar, ofrecer, pagar, obsequiar, permitir, requerir o aceptar sobornos de cualquier funcionario de gobierno, empresa individual o privada.
-  Queda estrictamente prohibido realizar pagos o entregar algo de valor como dinero en efectivo, obsequios, donaciones, descuentos, rebajas, contratos, ofertas de empleo, entretenimiento, préstamos, comidas, hospitalidad, viajes, alojamiento o el uso de materiales, equipo, software o instalaciones a un funcionario del gobierno, empresa pública o privada con la intención de obtener o retener un negocio u obtener cualquier otra ventaja indebida, por ejemplo, un permiso, una licencia, una aprobación reglamentaria.



## INTEGRIDAD DE LIBROS Y REGISTROS

- Todos los colaboradores, socios, proveedores, nunca deberán falsificar registros ni realizar declaraciones falsas respecto a sus prácticas comerciales con Centrum.



## COMPETENCIA LEGAL

- Todos los relacionados con Centrum se comprometen a realizar negocios de manera competitiva y en cumplimiento pleno de todas las leyes y reglamentaciones contra el monopolio. No fijaran ni intercambiaran precios, ni manipularan licitaciones con sus competidores.



## PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN

- Todos los colaboradores y socios comerciales, deberán proteger, prevenir la perdida, el uso indebido, la divulgación o la alteración de información clasificada como confidencial.
- Los socios, proveedores, y clientes que requieran el intercambio de información confidencial deberán firmar un acuerdo de confidencialidad con antelación.
- Los socios, proveedores y clientes, deberán estar preparados para demostrar que poseen resguardos adecuados para proteger la información personal u otra información confidencial.

## CONFLICTO DE INTERESES

- ❶ No contratar, realizar ofertas de contratación, o hacer pagos a un cliente o empleado de un cliente de Centrum durante el curso de cualquier transacción en nombre de Centrum.
- ❷ En el caso de existir un vínculo familiar, de amistad etc. con algún funcionario de gobierno o empleado de alguna empresa cliente de Centrum que pueda representar conflicto de intereses, deberán revelar este vínculo con la dirección general.
- ❸ Los colaboradores podrán aceptar comidas solamente si esa comida es ocasional, moderada y relevante para establecer conversaciones de negocio.
- ❹ Los colaboradores no pueden establecer relaciones comerciales personales con los clientes y socios de Centrum.
- ❺ Los colaboradores y sus familiares directos no podrán aceptar obsequios u hospitalidad, viajes, alojamiento, entretenimiento, dinero en efectivo, tarjetas de regalo o cualquier otro beneficio por parte de los clientes y proveedores de Centrum.
- ❻ No se debe contratar a ningún familiar directo de un cliente o cliente potencial ni a ningún empleado del gobierno para incentivar a esa persona a que use o compre nuestros productos o servicios.



## PRÁCTICAS PROFESIONALES Y DE COMERCIALIZACIÓN

Solamente pueden brindar o pagar por comidas aquellas personas que tienen un propósito comercial legítimo para estar en la reunión y deberá de cumplir con los siguientes requisitos:

- Ofrecerse como parte de una relación comercial legítima.
- Ser modesta.
- Ofrecerse de forma poco frecuente.
- Realizarse en un contexto que respalde el propósito comercial de la reunión.
- No estar vinculada con entretenimiento o un evento recreativo como son: eventos sociales, deportivos, culturales incluso cuando estos ocurran como parte de una reunión educativa o comercial.



## GASTOS DE VIAJE Y OTROS RELACIONADOS

- Todos los destinos incluidos deberán tener un propósito comercial como promoción o demostración de productos y servicios de Centrum, capacitación, conferencias, cierres de ventas o de contratos etc.
- No deben incluir días a usar por motivos personales.
- Nunca deben incluir familiares u otras personas que no tengan razón comercial para estar presentes.
- No se pagarán costos adicionales asociados por el viaje, por ejemplo, gastos por cambiar una mejor habitación, consumo de bebidas alcohólicas, el spa o alojarse más noches de las necesarias para asistir al evento.
- No ofrecer viajes y otros gastos en situaciones en las que puedan crear la apariencia de conductas que incumplen este código anticorrupción.

Las empresas al igual que sus empleados que violen las normas anticorrupción Pueden enfrentar diversas sanciones legales, comerciales o que afecten su reputación.

# Cumplimiento normativo





Grupo Centrum motiva a sus colaboradores a identificarse con los principios establecidos en este código y a cumplirlos en la relación laboral, ética y profesional.

Cuando una persona infringe estos principios o alienta a otros a que lo hagan, pone en riesgo la reputación de las empresas del grupo, por lo cual queda sujeta a medidas disciplinarias.

Te presentamos el esquema de sanciones que se utilizará en caso de tener alguna falta a nuestro Código de Ética:

## Llamada de atención verbal.

Se emplea para faltas calificadas como leves y consiste en una advertencia en el trabajo que hace el jefe inmediato o el responsable del área de recursos humanos en forma verbal, dejando constancia en el expediente del personal. Estas pueden ser originadas por los siguientes motivos:








-  Conducta indebida o deficiencia en el trabajo.
-  Incurrir en expresiones u otros actos irrespetuosos con los compañeros de trabajo.
-  Cometer negligencias en el trabajo, sin complicaciones serias.
-  Utilizar con abusos los recursos, insumos, herramientas de trabajo y para asuntos particulares.












## Reincidencia.

Es una constancia escrita que aplica el responsable del comité de conducta y procederá por una falta “menos grave”, ésta quedará documentada en el expediente del personal y será emitida por las siguientes acciones:

-  Reincidir en dos llamadas de atención.
-  Faltas que impliquen errores y consecuencias de cierta gravedad.
-  Incumplimiento de políticas, normas y manuales de la empresa, así como los principios y lineamientos del código de ética.
-  Manifestaciones irrespetuosas u ofensivas que agredan la autoridad de la empresa.
-  Ejercer acciones arbitrarias con el ánimo de perjudicar al personal.
-  Causar perjuicio a la empresa, al inmueble, herramientas, equipo, muebles y aparatos que se proporciona al personal.
-  Acumulación de dos faltas injustificadas en un periodo de 30 días.

## Rescisión de contrato.

Es el despido justificado, ante faltas “críticas” como son:

-  Acumulación de 3 incidencias.
-  Presentarse a laborar en estado inconveniente, bajo el efecto de algún narcótico o bebida embriagante.
-  Negarse a tomar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades.
-  Robo comprobado.
-  Acumular más de tres faltas de asistencia en un período de treinta días, sin causa justificada.
-  Cometer actos inmorales en las instalaciones de la empresa.
-  Dar a conocer asuntos de carácter reservado, con perjuicio de la empresa.



Este régimen disciplinario está dirigido a todos los niveles de la organización, y nos permite fortalecer nuestras prácticas y conducta ética que asegura el prestigio de Grupo Centrum.

Estas medidas disciplinarias están sustentadas en los siguientes artículos de la ley federal del trabajo:

**Artículo 47** : Causas de rescisión de la relación del trabajo.

**Artículo 134** : Obligaciones de los trabajadores.

**Artículo 135** : Prohibiciones de los trabajadores.




# Comité de ética y anticorrupción

Con el fin de promover la práctica de los valores y principios éticos en la organización y empresas filiales, además de resolver los dilemas éticos, se establece el comité de conducta que está integrado por representantes de las áreas que conforman el grupo.

Este grupo es responsable de valorar las infracciones al código de ética de Grupo Centrum y en su caso aplicar las sanciones a que haya lugar, a partir de criterios claros y definidos, con objetividad y equidad.

Cualquier inquietud o denuncia referente a lo mencionado en este código, deberás presentarla a través del siguiente correo electrónico.

**[comunicación@centrum.com.mx](mailto:comunicación@centrum.com.mx)**



Tus creencias se convierten en tus pensamientos, tus pensamientos se convierten en tus palabras, tus palabras se convierten en tus acciones, tus acciones se convierten en tus hábitos, tus hábitos se convierten en tus valores, tus valores se convierten en tu destino.

*Mahatma Gandhi.*