

# CÓDIGO DE ÉTICA

USO INTERNO

DA-CH-11 Rev. 1



Única empresa de PAE en México certificada en  
ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013



## Índice

1. Mensaje de la Dirección General
2. Introducción
3. Fundamentos
  - Misión, Visión, Valores y Políticas.
4. Relaciones con grupos de interés
  - Personal de orienta
  - Clientes y usuarios
  - Proveedores
  - Comunidad
5. Operaciones y actividades
  - Cumplimiento de leyes
  - Anti soborno
  - Conflictos de interés y oportunidades comerciales
  - Regalos, atenciones y otras cortesías
  - Compromiso con el medio ambiente y seguridad
6. Salud
  - Salud en el trabajo
  - Información confidencial
  - Controles y registros financieros
  - Protección de activos
  - Discriminación, acoso y hostigamiento laboral
7. Generalidades
8. Carta compromiso del código de ética Orienta

# 1. Mensaje de la dirección general

Estimado colaborador:

Tienes en tus manos el Código de Ética de Orienta. Este documento es una guía para el correcto desempeño de todas las personas que laboramos en esta empresa.

Nuestro Código de Ética no es solo para leerse: es para vivirse. Por ello, te invito a que lo leas con detenimiento y sobre todo, a que lo hagas parte de tu vida, en tus actividades cotidianas dentro y fuera de la empresa.

Este Código de Ética es la materialización de nuestros valores organizacionales y pretende guiar un comportamiento honesto, respetuoso y ético en todas las operaciones, interacciones y decisiones que llevamos a cabo.

Así mismo, estoy seguro de que todos y todas en Orienta, daremos el ejemplo de cumplimiento estricto al contenido del presente Código de Ética, demostrando así, nuestro compromiso con las políticas y competencias cardinales que nos rigen, favoreciendo con ello un clima de integridad y confianza para las personas que laboran en Orienta, proveedores, clientes, usuarios y comunidad en general.

Cuento con todo tu apoyo, entusiasmo y compromiso para seguir construyendo el futuro de Orienta, cada vez más unido por la Cultura Organizacional que nos distingue y que nos hace avanzar en la consolidación para ser la mejor empresa de PAE en América Latina.

Recibe un cordial saludo,

**Federico Cuevas Peralta**  
Director General

USO INTERNO

DA-CH-11 Rev. 1

## 2.Introducción

En Orienta consideramos la Integridad como base fundamental para vivir nuestra cultura Organizacional, la cual nos mueve como organización y marca pautas de comportamiento congruentes.

Para dar cumplimiento al **Código de Ética**, es indispensable apearnos a nuestra Cultura Organizacional, predicando con el ejemplo.

El Código de Ética, trata sobre nuestras responsabilidades al trabajar en Orienta, con los clientes, usuarios y proveedores.

Todos y todas debemos cumplir con las disposiciones de nuestro Código de Ética, actuar con integridad y honestidad en todos los aspectos y ser responsables de nuestras acciones

## 3. Fundamentos

### Misión

Ser la empresa líder en PAE de habla hispana que genere experiencias valiosas para todos los grupos de interés a través de su solidez, innovación y experiencia.

### Visión

Impulsar el bienestar personal y la eficiencia operativa.

### Valores

#### Integridad

Nos conducimos con transparencia y honestidad, tomando actitudes responsables en cada una de nuestras acciones, para promover los principios de la verdad en todos los entornos de los que formamos parte.

#### Respeto

Reconocemos los derechos y virtudes de cada persona que integra nuestros grupos de interés, dándole a cada quien su valor en un marco de diversidad, equidad y justicia.

#### Responsabilidad

Generamos contribuciones personales que favorecen el crecimiento y la estabilidad de Orienta, creando experiencias valiosas para nuestros grupos de interés.

### Políticas

#### Salud

Realizar acciones encaminadas a promover la salud y preservar el bienestar físico, emocional y social, generando condiciones que minimicen y controlen los factores de riesgo existentes, dando cumplimiento a los requisitos legales, protocolos y pautas aplicables, que aseguren estilos de trabajo seguros y promuevan hábitos de vida saludables, favoreciendo el desarrollo integral y la productividad del personal de Orienta.

### **Calidad**

Asegurar la estabilidad y excelencia empresarial, así como la satisfacción y fidelidad de nuestros grupos de interés, a través del cumplimiento de objetivos de calidad y compromiso de mejora continua.

### **Ética y Legalidad**

Contar con principios básicos y suficientes que aseguren una toma de decisiones y una actuación alineada con las normas jurídicas nacionales e internacionales, para dar fundamento y sustentabilidad a cada una de las relaciones con nuestros grupos de interés.

### **Seguridad de la información.**

Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de Orienta y sus grupos de interés a través de la implementación y cumplimiento de medidas y controles que aseguren la continuidad del negocio dentro de un marco de legalidad y mejora continua.

## 4. Relación con grupos de interés

### Nuestros colaboradores

En Orienta nuestros colaboradores son la base fundamental para el éxito de la Organización, promoviendo el desarrollo profesional y personal de quienes formamos parte de esta empresa.

Alineados a nuestra misión, visión y cultura organizacional.

En Servicios Orienta, S.C., se prohíbe negar, excluir o distinguir el acceso o prestación de servicios a cualquier persona por su origen nacional, lengua, edad, discapacidad, condición social, identidad indígena, identidad de género, apariencia física, condiciones de salud, religión, formas de pensar, orientación o preferencia sexual, por tener tatuajes o cualquier otra razón que tenga como propósito impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos.

En caso de haber sido infectado por el virus SARS-CoV-2 y dar positivo a la prueba PCR, la empresa no podrá despedir injustificadamente a ningún colaborador, dará cumplimiento a sus obligaciones de respeto y garantía para asegurar el disfrute y ejercicio de los derechos humanos de las personas con COVID-19, inclusive mediante la integración de un enfoque social, que reconozca y afirme la dignidad humana, la eliminación de todas las formas de discriminación, como podrían ser alguna burla, maltrato o divulgación, vigilará que se mantenga un entorno de trabajo saludable, tanto físico, emocional y social, en ningún caso las personas deben ser sometidas a torturas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

Servicios Orienta, S.C., fomentará y fortalecerá mecanismos transparentes y efectivos de monitoreo, vigilancia, y aplicará sanciones efectivas y reparaciones adecuadas para las personas que cometan algún acto discriminatorio.

### Nuestros clientes y usuarios

En Orienta nuestros clientes son la razón de ser de la Organización.

Al brindar el servicio de PAE y los servicios de valor agregado de Orienta a nuestros usuarios contribuimos con su bienestar, impactando favorablemente en su entorno personal, familiar, profesional y laboral.

### **Nuestros proveedores**

Orienta busca establecer relaciones de confianza y mutuo beneficio con los proveedores.

Por tal motivo, buscamos que nuestras relaciones con ellos se manejen dentro de un marco de transparencia, con el fin de asegurar igualdad de oportunidades, respeto e integridad.

### **Nuestra comunidad**

Orienta participa en programas y actividades que promueven el bienestar, desarrollo y la mejoría en la calidad de vida de las comunidades.

La participación de Orienta puede significar pláticas presenciales, asesoría (online y telefónica), patrocinios, donaciones en especie u otra clase de apoyos específicos, los cuales se vinculan con los servicios que ofrecemos.

## **5. Operaciones y actividades**

### **Cumplimiento de leyes**

#### **Nuestra competencia**

En Orienta nuestro compromiso es competir, basados en un marco de integridad y respeto a nuestros competidores.

Competimos a través de la calidad, el servicio y la estrategia comercial acorde con Nuestra Cultura Organizacional.

Toda comparación con la competencia se hará utilizando términos exactos, sin calificativos y sin emplear información o argumentación engañosa.



## **Respeto a las Leyes**

En Orienta nos mantenemos informados de las leyes del país en el que operamos y hacemos las adaptaciones que sean necesarias para no incurrir en ninguna violación.

Nuestra área de Aseguramiento Legal se capacita en la actualización correspondiente al marco legal aplicable.

## **Antisoborno**

Orienta rechaza cualquier tipo de acto de corrupción.

Dar o recibir sobornos es ilegal, no ético y puede ocasionar consecuencias graves para las personas involucradas, incluyendo privación de la libertad de las personas y fuertes multas para la empresa.

Por ello estamos comprometidos a brindar un servicio de manera transparente e integral.

## **Conflictos de interés y oportunidades comerciales**

Todos y todas tenemos la obligación de actuar con honestidad y ética, buscando siempre la protección de los intereses de la Empresa.

Las personas en Orienta deben evitar situaciones que signifiquen o pudieran significar un conflicto entre intereses personales y los de la empresa.

## **¿Cómo debe de actuar un colaborador de Orienta?**

- Notificando si existe alguna relación familiar con algún proveedor nuevo o existente.
- No está permitido desarrollar oportunidades de negocio derivadas de su relación laboral en la empresa.
- No está permitido influenciar en cualquier transacción del negocio en la que el empleado tenga interés financiero directo o indirecto.

- Notificando a mi jefe inmediato y al área de Capital Humano, si presto mis servicios profesionales aún fuera de la jornada laboral, con algún proveedor o consultor con el que tenga relación la empresa.

### **Regalos, atenciones y otras cortesías**

Los y las colaboradoras de Orienta deben asegurarse de que los obsequios, gratificaciones u otro tipo de favores no influyan en el proceso de toma de decisiones o en el del proveedor.

### **¿Cómo debe de actuar un colaborador de Orienta?**

- Ningún empleado que compre o tenga relación comercial con proveedores deberá aceptar para uso personal regalos, obsequios o comisiones por parte de los proveedores.
- Podrán aceptarse en forma declarada obsequios de proveedores. De acuerdo con el tipo de obsequio, deberán ponerse a disposición de la empresa, para los programas de premiación y estímulo a los y las colaboradores, por lo que todo obsequio deberá ser entregado al área de Capital Humano.
- Si el obsequio tiene un valor menor a \$500.00, podrá conservarse, siempre y cuando se declare el obsequio al jefe inmediato.
- Se permiten atenciones de carácter informal como pueden ser invitaciones a comidas o cenas, siempre y cuando se declare al jefe inmediato y estén asociadas a relaciones de negocio.

### **Compromiso con el medio ambiente y seguridad**

Orienta es una empresa responsable que integra la gestión ambiental y la seguridad en la gestión de la empresa con el objetivo de eliminar o minimizar impactos negativos en el medio ambiente.

### **¿Cómo debe de actuar un colaborador de Orienta?**

- Participando en el Programa "Vivo en equilibrio".

- Participando en el Programa “Responsabilidad Social”.
- Evitando el desperdicio de agua, participando en los proyectos de ahorro y uso eficiente de energía.
- Denunciando a quienes no cumplan con los criterios ambientales y de seguridad establecidos.

## 6.Salud

### Salud en el trabajo

En Orienta apreciamos y respetamos profundamente la vida y la salud de todos y todas.

La integridad física de nuestros colaboradores es prioridad, por tal motivo, Orienta se compromete a proporcionar un ambiente de trabajo seguro y a generar continuamente una cultura que preserve la salud física y mental de los y las colaboradoras mediante nuestro Programa de “Vivo en equilibrio”.

Asimismo, debemos tener presente la seguridad de clientes, proveedores y el entorno social bajo el cual brindamos el servicio para cuidar la integridad física de todos y todas.

### Información confidencial

En Orienta consideramos que la obtención y manejo ético de la información son ventajas competitivas, por lo que su administración debe darse en forma responsable, segura, objetiva y apegada a la ley.

Se entiende por **información confidencial** cualquier información no publicada de manera oficial referente a la compañía, directivos, grupos de interés, operaciones, actividades, planes, inversiones y estrategias.

Seguridad y manejo de información confidencial o privilegiada

Es responsabilidad de cada uno de nosotros hacer un buen uso de la información a través de los lineamientos establecidos por **Norma ISO 27001**.

### ¿Cómo debe de actuar un colaborador de Orienta?

- No revelando información sensible y confidencial a terceros.
- Apegándose a los procedimientos, instructivos y documentos elaborados en cada una de las áreas de la organización de acuerdo con los lineamientos establecidos por la **Norma ISO 27001**.
- Cuando se genere información electrónica relacionada con sus funciones y/o que tenga acceso, es propiedad de Orienta. Por lo que de ninguna manera podrá compartirla con terceros incluyendo a exempleados.
- Toda información resguardada el servidor de información, es responsabilidad de quien la genere, debiéndose apegar a los lineamientos establecidos por la **Norma ISO 27001**.
- Cualquier incidente deberá reportarse a través de la herramienta establecida para su registro (**Os-Ticket**).

### Controles y registros financieros

Todo registro contable e información financiera debe ser real, precisa, confiable y oportuna en conformidad con la ley.

### ¿Cómo debe de actuar un colaborador de Orienta?

- Todas las operaciones deben ser evidenciadas mediante documentación exacta.
- Elaborando informes correctos, exactos, oportunos y legibles.
- Se deberá apegar a los principios del área contable.
- Los y las colaboradoras correspondientes deberán ser partícipes en la investigación y elaboración de registros financieros y otros registros los cuales deberán ser entregados de manera exacta y oportuna.

### Protección de Activos

### ¿Cómo debe de actuar un colaborador de Orienta?

- Todo colaborador no puede usar los activos de la empresa para beneficio personal, excepto previa autorización por parte de la dirección.

- Todo colaborador no puede aprovechar oportunidades para obtener ganancias financieras o comerciales través del uso de activos de la empresa.
- El software y hardware de la empresa son de uso exclusivo para las funciones de su trabajo y deberán usarse bajo los lineamientos establecidos en la **Norma ISO 27001**.
- En el caso de los vehículos propiedad de la empresa, solo se utilizarán para fines establecidos por la Dirección.

### **Discriminación, Acoso y Hostigamiento Laboral**

La empresa promueve que todos y todas las colaboradoras, proveedores y terceros, sean tratados con dignidad, dando a cada valor en un marco de diversidad, equidad y justicia.

No se tolera el acoso, discriminación o represalias contra ninguna persona de la empresa, por su edad, religión, complexión física, origen, raza, preferencia política, sexo, u orientación sexual.

#### **¿Cómo debe de actuar un colaborador de Orienta?**

- Valorando la participación y contribución de cada colaborador para lograr los objetivos de la empresa, dentro de un marco de respeto y diversidad.
- Respetando las preferencias políticas, sociales, religiosas y sexuales entre los colaboradores.
- Denunciando cuando algún colaborador es discriminado o recibe un trato que atente contra su dignidad a través de la **Línea de denuncia de Orienta**.
- Denunciando, cualquier acto, ajeno a la cultura organizacional y código de ética de la empresa por medio de la **Línea de denuncia de Orienta**.
- No haciendo comentarios, bromas, o cualquier acción que pueda ser interpretada como discriminación, acoso y hostigamiento laboral.
- Fomentando un ambiente de respeto, cordialidad y confianza.

## 7.Generalidades

1. Todo colaborador y colaboradora tiene la obligación de dar cumplimiento y total apego a este Código de Ética y Conducta.
2. Todo Líder con personal a cargo deberá ser ejemplo del cumplimiento de este Código y asegurarse que todos y todas las personas a su cargo lo conozcan y lo lleven a cabo de manera habitual.
3. El área de Capital Humano en Coordinación con la Dirección General tiene la responsabilidad de la actualización y difusión del Código.
4. Todo colaborador y colaboradora deberá conocer y llevar a cabo lo establecido en el código de Ética en conjunto con los lineamientos normativos establecidos por la empresa.
5. Nunca realizar actos que puedan dañar la reputación e imagen de la empresa.
6. Cumplir con la ley, dondequiera que se encuentre y en todas las circunstancias.
7. Todos y todas las colaboradoras tienen derecho a reportar sospechas o presuntas violaciones a este código levantando un **ticket** en orienta-net y/o generar una denuncia anónima, a través de la **línea de denuncia Orienta**, publicada en [https://orienta-ld.com/SERVICIOSORIENTA/vst\\_home.php](https://orienta-ld.com/SERVICIOSORIENTA/vst_home.php).

Esto incluye situaciones donde un colega de trabajo, independientemente de su nivel jerárquico, le pida a otro que actúe en contra de los principios contenidos en el código y/o violenten los derechos individuales.

8. Actuar siempre con honestidad e integridad y con total apego a nuestros valores; si no se encuentra seguro de ello, no se arriesgue, pida consejo a su jefe directo ante cualquier duda.

## 8. CARTA COMPROMISO

Hago constar que he leído el **Código de Ética de Orienta** y que comprendo en todos sus términos la Cultura Organizacional de la Empresa.

Estoy consciente de que su cumplimiento es obligatorio. Al dar cumplimiento a dicho Código de Ética, contribuyo al bienestar de la empresa en todos sus aspectos.

Manifiesto mi compromiso a dar cumplimiento con los estándares establecidos, incluyendo la exención de cualquier conflicto de intereses, ya sea actual o potencial.

Entiendo que el **Código de Ética** se encontrará disponible para su consulta en el área de **Capital Humano** y a través de la red interna de la empresa **Orienta-net**.

Lugar y fecha:

Área y/o departamento:

Puesto:

Nombre Completo:

Firma:

Jefe Directo:

Firma:

USO INTERNO

DA-CH-11 Rev. 1