



Grupo CRASA y Asociados, S.C.



# Código de Conducta





Grupo CRASA y Asociados, S.C.

## Código de Conducta



### ***Declaración de la Presidencia***

Es para mi un gusto poner a disposición de todos nuestros grupos de interés, el presente Código de Conducta de Grupo CRASA

El compromiso de quienes trabajamos en y para Grupo CRASA es contar con una serie de lineamientos que promueva una cultura basada en nuestros valores y que ayude a aumentar el valor de nuestra empresa y su percepción positiva y transparente hacia todos los grupos de interés: clientes, asociados, personal empleado, proveedores, autoridades y comunidades.

Este Código no tiene el fin de representar cada situación en la que sea necesario tomar una decisión ética, sino que plantea los principios clave que sirven como guía para el personal de Grupo CRASA.

La aplicación de este Código es extensivo desde la Alta Dirección y a cada uno de los grupos de interés que se ven impactados por nuestra actuación y constituye una parte de nuestros esfuerzos encaminados a promover la ética empresarial en los grupos de interés que impactamos con nuestra actuación diaria.

Nuestra meta es vivir día con día los lineamientos del presente Código y el fomento de la Ética empresarial y los valores que tanto requiere nuestra Sociedad actual.

**Ing. Oscar Alvarez de la Cuadra Sánchez**  
Presidente



## Grupo CRASA y Asociados, S.C.

### Código de Conducta

#### **Nuestra Misión**

Ser una opción competitiva, eficiente y eficaz para resolver la problemática de nuestros clientes y contribuir con nuestras soluciones al éxito en sus organizaciones, mediante la adopción del civismo empresarial responsable.

#### **Nuestra Visión**

Ser una organización rentable, exitosa y reconocida nacional e internacionalmente por contribuir al bienestar de todos los grupos de interés en nuestra organización.

#### **Nuestros Valores**

- ❑ **Integridad:** obrar con rectitud y apego a los principios, no sólo en el trabajo, sino en los entornos familiar y social.
- ❑ **Atención al cliente:** mantener una actitud de servicio y exceder expectativas.
- ❑ **Creatividad e innovación:** siempre buscar nuevas ideas para encontrar la mejor manera de hacerlo.
- ❑ **Equidad:** ser justos e imparciales.
- ❑ **Honestidad:** actuar siempre con base en la verdad y justicia.



Grupo CRASA y Asociados, S.C.

Código de Conducta

## **FUNDAMENTOS**

Como base para el presente Código de Conducta, adoptamos los Lineamientos de Conducta y Práctica de la Consultoría de la Cámara Nacional de Empresas de Consultoría, por haber participado en su elaboración y comprometernos en su aplicación al ser Certificados por esta Cámara.

### ***Actuación de la Alta Dirección de Grupo CRASA***

1. La Alta Dirección se apega totalmente a las disposiciones del presente Código y asumir su compromiso de un liderazgo a través del ejemplo y congruencia entre sus acciones y hechos.

#### ***Con nuestros clientes:***

##### ***Actuación***

1. Presta sus servicios con calidad, creatividad e innovación, integridad, alto nivel de servicio, profesionalismo y bajo términos de contrato que no interfieran con su independencia, integridad y objetividad y respeto total hacia el cliente.
2. Evita intimar en asuntos personales de su cliente, aún por insinuación de éste. No participa a instancias del cliente en críticas, injurias ni hace partido con el personal dentro de la organización asesorada. No desvirtúa la relación de servicio más allá del aspecto profesional, ya sea por medio de comportamientos, acciones o lenguaje inapropiados. Mantiene una actitud respetuosa y proactiva en caso de conflictos y nunca de enfrentamiento.
3. No acepta ninguna remuneración o dádivas que pudiera alentarla ante terceros a ofrecer declaraciones o juicios falsos sobre el cliente, relacionados con los servicios de consultoría y capacitación que presta.
4. Evita que su cliente dependa innecesariamente de sus servicios o alargue innecesariamente un proyecto en perjuicio del cliente.

##### ***Aspectos comerciales***

5. No hará cobros adicionales a lo pactado originalmente con el cliente, salvo que sea por modificaciones a petición del cliente de lo pactado originalmente y por acuerdo de ambas partes. Documenta y/o soporta debidamente cobros cuya naturaleza no puede ser verificada por el cliente.
6. Ofrece siempre a sus clientes estimados de costos realistas basados en el alcance, naturaleza y extensión de los servicios que se ofrecerán.

##### ***Áreas de competencia***

7. Participa en proyectos cuyo alcance o naturaleza no representen violaciones potenciales al presente Código ni representen conflictos de interés potenciales.
8. Participa en ofertas de servicio, en las cuales cuenta con la competencia requerida para cumplir con el contrato a la entera satisfacción de sus clientes y en caso contrario se lo informa oportunamente a su cliente.



## Grupo CRASA y Asociados, S.C.

### Código de Conducta

9. Refleja las competencias y circunstancias reales en la mercadotecnia y venta de sus servicios de manera fidedigna, sin engañar ni confundir a clientes potenciales.

#### **Confidencialidad de la información**

10. Actúa con lealtad y mantiene la confidencialidad sobre cualquier información que le hayan proporcionado, así como con los entregables de un proyecto.

#### **Posibles conflictos de interés**

11. Evita o declara al cliente con anticipación cualquier conflicto de intereses en potencia, que pudiera afectar la realización posterior de los servicios de consultoría.
12. Cuando el tipo de proyecto lo justifique, procura su independencia con terceras partes que intervengan en una evaluación de la conformidad de la solución de consultoría implementada.
13. Es imparcial en sus recomendaciones de proveedores o servicios a sus clientes y evitará influenciar su opinión por estímulos financieros.

#### **Como Asociado:**

- 1 En cada participación con Grupo CRASA me apego a los lineamientos del presente Código y políticas aplicables.
- 2 Respeto a los clientes que me hayan sido referidos y me abstengo de establecer relaciones comerciales o a divulgar aspectos confidenciales sobre la empresa, sus estrategias y sus funcionarios a insinuación del cliente y de informar estas situaciones a Grupo CRASA.
- 3 Respeto el tiempo que me es asignado para dedicar a una participación y evito utilizarlo en perjuicio de Grupo CRASA o en actividades no relacionadas al contrato en que participo.

#### **Con nuestra competencia:**

1. Se abstiene de comentarios negativos hacia otros consultores, empresas consultoras, sus clientes o proveedores y promueve una competencia justa y sana basada en la confidencialidad, discreción y probidad en procesos de selección, salvo en el caso de que se trate de empresas cuya falta de probidad haya sido comprobada, en cuyo caso se verá comprometido en advertir a su cliente.

#### **Proveedores y asociados:**

1. Desarrollamos alianzas y relaciones de negocio que fructifiquen en beneficios mutuos y justos para ambos.
2. Nuestros asociados comparten nuestros valores de honestidad, equidad e integridad en su relación con nuestra empresa y con los clientes y oportunidades de negocio en las que participamos.
3. Fomentamos la legalidad en el uso de licencias informáticas y la protección de los derechos de autor al evitar fotocopiado o uso no autorizado de materiales protegidos.
4. Fomentamos la asociación con empresas y/o personas que estén al corriente de sus obligaciones y que estén constituidas legalmente.



Grupo CRASA y Asociados, S.C.

## Código de Conducta

### **Con el capital humano de nuestra empresa:**

1. Promovemos la equidad de género, el respeto al individuo, a sus ideas, derechos y nos oponemos a cualquier tipo de discriminación o trabajo forzado.
2. Promovemos un ambiente de respeto entre directivos y empleados, evitamos los abusos de autoridad y reprobamos cualquier forma de maltrato verbal, psicológico o acoso sexual entre el personal.
3. Todo el personal que tenga responsabilidad o intervenga en aspectos administrativos y financieros, se conducirá con los más altos principios de integridad y probidad en el manejo de los recursos de la empresa, en cuyo caso contrario implicará separación definitiva del personal que incurra en faltas y las acciones legales aplicables.

### **Con Cámaras y asociaciones:**

1. Participamos activamente en labores gremiales, para promover una cultura de consultoría en México, la calidad en nuestros servicios, la Ética empresarial, las remuneraciones justas en el gremio de la consultoría y de la ingeniería, a nivel nacional e internacional.
2. Fomentamos la integridad al proponer esquemas de validación documental de experiencia, especialidades y capacidad de las empresas consultoras y el civismo empresarial responsable.

### **Con los diferentes niveles de Gobierno:**

1. Actuamos con apego en las disposiciones fiscales y otros ordenamientos legales que nos apliquen y evitaremos en incurrir en prácticas de corrupción para eludir nuestras responsabilidades.
2. Evitamos cualquier conflicto de interés o incurrir en prácticas como soborno, extorsión, fraude o colusión en los procesos de licitación pública o intervenciones directas con Dependencias y funcionarios públicos.
3. Participamos en actividades voluntarias como Testigo Social, para representar a Transparencia Mexicana en los Pactos de Integridad entre los gobiernos y los participantes en un concurso o licitación, a fin de evitar que prácticas irregulares o corruptas distorsionen las condiciones de la competencia y afecten la racionalidad de una decisión administrativa.
4. Anteponemos nuestros valores de honestidad e integridad antes que un posible beneficio económico inmediato.

Cualquier incumplimiento con los lineamientos de este Código de Conducta, será evaluado y en su caso se tomarán las acciones de acuerdo al apartado 5.5, Políticas anticorrupción del **Manual de Políticas vigente**.



Grupo CRASA y Asociados, S.C.

Código de Conducta

**CARTA COMPROMISO**

Por medio de la presente hago constar que he leído y comprendido el presente Código de Conducta.

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_