



CENTRO DE APRENDIZAJE Y ACOMPAÑAMIENTO PSICOEDUCATIVO S.C.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



CENTRO DE APRENDIZAJE
Y ACOMPAÑAMIENTO
PSICOEDUCATIVO S.C.



ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	
2	OBJETIVOS	
3	RESPONSABILIDADES	
3.1	Relación con colaboradores	4
3.2	Todo colaborador	5
3.3	Relación con prospectos	5
3.4	Relación con los clientes	5
3.5	Relación con proveedores	6
3.6	Hostigamiento	6
4	POLÍTICAS	
4.1	Todos los colaboradores	7
4.2	Relación con la competencia	7
4.3	Relación con proveedores	8
4.4	Sistemas y procesos adecuados de entrenamiento y capacitación	8
4.5	Vestimenta	8
4.6	Acoso	9
4.7	Acoso sexual	9
5	DENUNCIAS	
5.1	Sistema de denuncia	9
5.2	Medios de denuncia	10
5.3	Sanciones	10
6	SISTEMAS Y PROCESOS ADECUADOS DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN	
7	POLITICAS DE RECURSOS HUMANOS TENDIENTES A EVITAR LA INCORPORACIÓN DE PERSONAS QUE PUEDAN PONER EN RIESGO LA INTEGRIDAD DE LA EMPRESA	
8	MECANISMOS QUE ASEGUREN EN TODO MOMENTO LA TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD DE SUS INTERESES	
9	DEFINICIONES	
10	REFERENCIAS NORMATIVAS / DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS	

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



CENTRO DE APRENDIZAJE
Y ACOMPAÑAMIENTO
PSICOEDUCATIVO S.C.

11 REGISTROS Y ANEXOS DE CALIDAD	14
12 MODIFICACIONES AL DOCUMENTO	15

1 INTRODUCCIÓN

El apego a principios éticos habla de un sentido de respeto, honestidad e integridad; valores imprescindibles para regir la conducta de las personas en cualquier ámbito de la vida. Estos valores constituyen una parte esencial de nuestra cultura institucional.

El presente documento es una guía para fomentar que predomine el respeto y la cordialidad en el ambiente de trabajo, en apego a los valores institucionales: profesionalismo, compañerismo, pasión, lealtad y trascendencia.

2 OBJETIVOS

- Proteger la imagen y el nombre de Centro de Aprendizaje y acompañamiento psicoeducativo S.C.,
- Establecer las normas básicas para el comportamiento ético de las personas que laboran en la organización, tanto de manera presencial como a distancia.
- Establecer las reglas que regulen la conducta y el comportamiento de los colaboradores y directivos.
- Contar con un mecanismo preventivo para evitar situaciones de conflictos de intereses mediante reglas claras y precisas.
- Colaborar en el aseguramiento del profesionalismo y transparencia de las operaciones dentro de la organización, *ver figura 1.*



Figura 1. Esquema de colaboración del código de ética.

3 RESPONSABILIDADES

3.1 Relación con colaboradores

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



CENTRO DE APRENDIZAJE
Y ACOMPAÑAMIENTO
PSICOEDUCATIVO S.C.

- Todo colaborador, independientemente de su cargo y centro de trabajo debe, cumplir y hacer cumplir la presente normatividad.
- Corresponde a todo colaborador, independientemente de su cargo y área de trabajo, realizar de forma profesional, ética y responsable todas las funciones y responsabilidades encomendadas.
- Es responsabilidad de todo colaborador, independientemente de su cargo y área de trabajo, evitar conducirse de manera irrespetuosa, indigna y/u ofensiva para con sus compañeros de trabajo, clientes o visitantes de la organización.
- Queda estrictamente prohibido tener conductas discriminatorias hacia otro colaborador, cliente o visitante, por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal y/o social.
- Corresponde a todo colaborador el denunciar a su jefe directo la violación a la presente normatividad, independientemente si es víctima o testigo.
- Todo colaborador debe recibir capacitación, retroalimentación, un lugar de trabajo agradable y seguro sin actos de intimidación, acoso o favoritismo y con respeto por la privacidad y la dignidad.

3.2 Todo colaborador

- Mantenerse al tanto de las modificaciones de manuales, guías y procedimientos internos del Centro de Aprendizaje y acompañamiento psicoeducativo S.C así como de los productos y servicios que oferta.
- Comunicar de manera honesta a todas las personas que tengan un interés en nuestra organización, incluidos colegas y proveedores, la información de los servicios que oferta del Centro de Aprendizaje y acompañamiento psicoeducativo S.C.

3.3 Relación con prospectos

- Ofrecer a cada prospecto los productos o servicios que más se adecuen a sus características y necesidades, en términos de la normatividad interna correspondiente.
- Usar el lenguaje técnico y profesional adecuado al dirigirse a los prospectos para ofertar los productos y servicios.
- Validar que el proceso de venta sea realizado de forma correcta y completa, verificando que los datos y la documentación complementaria cumplan con los requerimientos señalados en la normatividad y políticas internas.
- Utilizar para la venta de productos y servicios de la organización, los folletos, material e información oficial permitida por esta.

3.4 Relación con los clientes

- Cuando los clientes realizan preguntas, solicitudes o quejas, comenzar la atención con la premisa de que lo que dicen es correcto, la respuesta debe ser rápida y amable.
- Guardar la más absoluta reserva del aspecto de todas las operaciones comerciales, técnicas, procedimientos, cartera de datos y colaboradores del Centro de Aprendizaje y acompañamiento psicoeducativo S.C.
- Recibir la capacitación que se le otorga, así como acreditar los exámenes correspondientes de acuerdo a la normatividad vigente.
- No establecer relaciones de amistad o complicidad con los clientes, que puedan ser perjudiciales para la organización, algún colaborador u otro cliente.
- Cumplir con todas las políticas, procesos y metodología de Centro de Aprendizaje y acompañamiento psicoeducativo S.C.
- Los actos de cobranza que realice un colaborador autorizado de Centro de Aprendizaje y acompañamiento psicoeducativo S.C., deberán estar apegados a las leyes aplicables y a las buenas costumbres, evitando dañar la imagen de los clientes y de la organización.

3.5 Relación con proveedores

- La compra de bienes y servicios, se llevará a cabo mediante procesos iguales y transparentes, que garanticen la participación justa y equitativa entre los proveedores.
- La elección de proveedores será imparcial, basada en criterios de calidad, rentabilidad, responsabilidad social y ecología, demostrable (si es el caso), así como en el servicio que brinda.
- Los colaboradores están obligados a dar un trato digno, respetuoso y justo a los proveedores.
- Los colaboradores deberán buscar que sus proveedores desarrollen programas de prevención de riesgos laborales y de seguridad e higiene.

3.6 Hostigamiento

- Procuramos un ambiente de trabajo libre de hostigamiento de cualquier índole, en el cual, cada colaborador, proveedor y toda persona con la que tengamos relación sea tratada con dignidad y respeto.
- Se entiende por hostigamiento: El ejercicio del poder en una relación de subordinación real del hostigado frente al hostigador en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.
- Recursos humanos debe tomar todas las medidas preventivas para evitar este tipo de prácticas, así como la sanción correspondiente en caso de presentarse.

4 POLÍTICAS

4.1 Todos los colaboradores

Queda estrictamente prohibido:

- Ejecutar instrucciones distintas a las dictadas por Centro de Aprendizaje y acompañamiento psicoeducativo S.C
- Atribuirse la representación de otro colaborador o suplanto.
- Remplazar funciones de otro colaborador, sin autorización del jefe inmediato del colaborador a ser remplazado.
- Falsificar firmas y/o firmar por un cliente en documentos utilizados en el procedimiento de venta.

Nota: Se considera falsificación el hecho de firmar por terceras personas

- Proporcionar información falsa, tendenciosa o que no se ajuste a lo indicado por Centro de Aprendizaje y acompañamiento psicoeducativo S.C
- Encubrir u ocultar hechos y acciones, cuando se tenga conocimiento de que subalternos, jefes o colegas están incurriendo en alguna de las faltas, en incumplimiento a la normatividad en vigor y las que se deriven del manejo inadecuado de información.
- Solicitar dinero a clientes con fines ajenos a la organización y/o de forma no autorizada.
- Llevar acabo eventos externos para recolección de dinero, que conlleve un beneficio propio o de algún organismo ajeno a la organización.
- Desviar el importe de pago de clientes para beneficio personal o ajeno a la organización.
- Utilizar formatos no autorizados para la contratación del cliente.
- Condonar la deuda de cualquier cliente, sin la autorización del director general.
- Utilizar medios intimidatorios para forzar el cumplimiento del cliente a la organización.
- Dirigirse a los clientes con palabras altisonantes u ofensivas (ni en forma de broma), con gritos o de manera agresiva o humillante.

Nota: No existe ninguna justificación para hacerlo.

- Recibir pago en efectivo de los clientes, a menos que estén facultados para ello.
- Solicitar a los clientes morosos, el pago de cargos o intereses moratorios adicionales a los establecidos en las políticas.

Realizar al cliente, ofrecimientos que no estén autorizados por la organización o que éstos no se puedan cumplir.

- Conducir a los clientes para la obtención de testimonios falsos en perjuicio de un colaborador de la organización.
- Mantener o establecer relaciones con clientes, que tengan relación con la delincuencia organizada.
- Realizar gestiones de cobranza a menores de edad y/o personas con alguna discapacidad psicomotora.
- Durante una gestión de cobranza no podrán dejarse notificaciones abiertas, pancartas o avisos con los datos del adeudo o falsas notificaciones de demanda y/o embargo.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



4.2 Relación con la competencia

Quienes tienen contacto con representantes de competidores, deben mostrar una actitud profesional, apegada a los principios y valores de la organización, cuidando la imagen personal y la de Centro de Aprendizaje y acompañamiento psicoeducativo S.C

Queda estrictamente prohibido:

- Proporcionar cualquier tipo de información de la empresa a cualquier persona externa y/o a la competencia.
- Generar condiciones falsas de demanda u oferta de algún producto o servicio con objeto de influir artificialmente en sus precios.
- Evitar en lo posible hacer comentarios o declaraciones sobre la competencia, pero cuando resulta necesario, se hace con imparcialidad y objetividad.

4.3 Relación con proveedores

Queda estrictamente prohibido:

- Ofrecer, aceptar o pedir algún tipo de comisión, gratificación, dádiva, donativo, entretenimiento, viajes, ventajas personales o favores a/de clientes, proveedores, acreedores o colaboradores, que puedan influir en las decisiones o desempeño, o bien que se condicione el otorgamiento de cualquier servicio, altere las decisiones comerciales o puedan significar implícita o explícitamente un soborno.
- Obtener de forma individual, un descuento especial por parte de nuestros proveedores en sus productos o servicios, salvo que éste sea un beneficio para todos los colaboradores de la organización y se les comunique.
- Usar el nombre de Centro de Aprendizaje y acompañamiento psicoeducativo S.C., con proveedores, acreedores o competidores para obtener beneficios personales en algún tipo de servicio o producto.

4.4 Vestimenta

Todo colaborador de Centro de Aprendizaje y acompañamiento psicoeducativo S.C., debe hacer uso de la indumentaria adecuada al entorno de la organización a fin de proyectar una imagen profesional, que genere confianza a nuestros clientes y público en general.

Debido a lo antes mencionado, queda estrictamente prohibido usar dentro de la organización así como en proyectos de la misma:

- Minifaldas muy cortas.
- Escotes pronunciados.
- Ropa deportiva (short, tenis, pants, gorra, sudadera).

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



CENTRO DE APRENDIZAJE
Y ACOMPAÑAMIENTO
PSICOEDUCATIVO S.C.

- Pantalones de mezclilla rotos.

4.5 Acoso

Queda estrictamente prohibido:

- Maltratar física o verbalmente a otra persona por cualquier razón, incluyendo maltrato por condición social, cultural o de cualquier otra índole.
- Utilizar palabras degradantes para describir a una persona.
- Criticar o burlarse de otra persona.

4.6 Acoso sexual

Se define acoso sexual, a una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos y que provoca efectos perjudiciales en los siguientes casos:

- Condiciones materiales de empleo
- Desempeño y cumplimiento laboral
- Estado general de bienestar laboral

Por lo anterior está prohibido:

- Solicitud de favores sexuales que impliquen promesa implícita o expresa de trato preferencial en la situación de empleo actual o futura.
- Amenazar implícita o expresamente, física o moralmente, por daños o castigos en la situación de empleo actual o futura.
- El uso de palabras de naturaleza sexual, escritas u orales que resulten hostiles, humillantes u ofensivas.
- El acercamiento corporal u otras conductas físicas de tipo sexual, indeseadas u ofensivas.

5 DENUNCIAS

5.1 Sistema de denuncia

En Centro de Aprendizaje y acompañamiento psicoeducativo S.C., estamos conscientes de que los valores constituyen una parte esencial e imprescindible de la vida y cultura de la organización, por lo tanto, tomamos seriamente cualquier notificación acerca de las prácticas ilegales o conductas inapropiadas detectadas en nuestra organización.

Promovemos y facilitamos la detección de prácticas ilegales y/o conductas inapropiadas, a través de la comunicación abierta y mecanismos formales implementados conforme a disposiciones establecidas en este código e informamos con oportunidad sobre violaciones al mismo.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



CENTRO DE APRENDIZAJE
Y ACOMPAÑAMIENTO
PSICOEDUCATIVO S.C.

- El sistema de denuncias es un mecanismo formal implementado, que se distingue por comunicación abierta para notificar acerca de prácticas ilegales o conductas inapropiadas detectadas en nuestra organización.
- El sistema de denuncias se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año y es administrado por el área de recursos humanos.
- Las denuncias recibidas por todo colaborador de Centro de Aprendizaje y acompañamiento psicoeducativo S.C., son recopiladas a través de un correo electrónico, el cual se mantendrá en total confidencialidad.
- El hecho de no denunciar alguna violación al presente código de la cual se tenga conocimiento, implica ser corresponsable de la misma y es merecedor a una sanción.

5.2 Medios de denuncia

- Se puede realizar la denuncia por medio de llamada telefónica al 01 800 837 0260.

5.3 Sanciones

Para imponer sanciones se tendrá en cuenta la gravedad de la violación cometida, evaluando dicha gravedad, de acuerdo con la trascendencia que la falta tenga y afecte el prestigio, seriedad e imagen de la organización. De acuerdo a lo anterior, la sanción podrá consistir en:

- Interacción administrativa.
- Acta administrativa.
- Suspensión temporal.
- Suspensión definitiva.
- Denuncia a las autoridades competentes.

La aplicación de la sanción corresponderá al jefe inmediato del infractor en coordinación con recursos humanos y se le dará a conocer al director general de la organización.

6 SISTEMAS Y PROCESOS ADECUADOS DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

- Centro de Aprendizaje y acompañamiento psicoeducativo S.C., realiza un curso de introducción para las personas de nuevo ingreso.
- Existen sistemas y procesos adecuados de entrenamiento y capacitación respecto de las medidas de integridad de la Empresa.
- Centro de Aprendizaje y acompañamiento psicoeducativo S.C., realiza programas de entrenamiento y capacitación en atención a cambios de legislación, así como a acontecimientos nacionales e internaciones en materia de combate a la corrupción.
- De las políticas de recursos humanos anticorrupción
- Existe una política de recursos humanos para evitar la incorporación de personas que puedan generar un riesgo a la integridad de la corporación.

Se ha verificado que la política de recursos humanos de Centro de Aprendizaje y

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



acompañamiento psicoeducativo S.C., no implique una discriminación motivada por origen étnico o nacional, de género, edad, discapacidad, condición social, condición de salud, religión, preferencias sexuales, estado civil o que atente contra la dignidad y libertades de las personas.

CENTRO DE APRENDIZAJE
Y ACOMPAÑAMIENTO
PSICOEDUCATIVO S.C.

Se ha verificado que las políticas de recursos humanos y procesos de selección no atenten contra los derechos humanos de las personas.

7 POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS TENDIENTES A EVITAR LA INCORPORACIÓN DE PERSONAS QUE PUEDAN PONER EN RIESGO LA INTEGRIDAD DE LA EMPRESA

Centro de Aprendizaje y acompañamiento psicoeducativo S.C., integró nuevas políticas de recursos humanos la tendencia a evitar la incorporación de personas que puedan generar un riesgo a la integridad de la corporación.

Estas políticas en ningún caso autorizarán la discriminación de persona alguna motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas entre otras:

- Alentar a los empleados a seguir la normatividad en materia anticorrupción y los procesos.
- El área de recursos humanos será la responsable de contratar a su personal con base en los principios de honestidad, integridad, respeto y no discriminación, por medio de los métodos que consideren pertinentes. En concordancia con lo anterior, se recomienda llevar procesos con la debida diligencia con el fin de analizar o evaluar los riesgos respecto a las asociaciones, contrataciones, ventas, recursos humanos, entre otras áreas de riesgo. Observando en todo momento diversas reglas y recomendaciones emitidas al respecto como por ejemplo: “considerar la rotación de personal en cargos o puestos que lleven funciones de riesgo a la integridad”.
- El área de recursos humanos establece mecanismos para reconocer al personal destacado en cumplimiento de la política de integridad, como otorgar reconocimientos de probidad para que sirva como referencia para los demás empleados de la empresa.

8 MECANISMOS QUE ASEGUREN EN TODO MOMENTO LA TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD DE SUS INTERESES

- Centro de Aprendizaje y acompañamiento psicoeducativo S.C., favorece la transparencia en materia de toma de decisiones, remuneraciones y oportunidades de crecimiento.
- Centro de Aprendizaje y acompañamiento psicoeducativo S.C cuenta con el Manifiesto vigente de vínculos o relaciones con servidores públicos previsto en el Anexo Segundo Protocolo de Actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones, cuando la persona moral para participar en algún proceso de los mencionados.
- Centro de Aprendizaje y acompañamiento psicoeducativo S.C., publicara o dará a conocer la política de integridad de la empresa, al igual que sus intereses, en caso de que entren en conflicto con los del sector público.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



se establecerá la obligación de que todos los empleados deberán cooperar en los procesos de investigación o auditoría, especialmente en aquellos que se requiera información sobre las operaciones de la organización, por ejemplo, en un caso de soborno.

9 DEFINICIONES

Acoso:

Es un conjunto de conductas abusivas en forma de actos, palabras, escritos o gestos que vulneran la identidad, la dignidad o la integridad física y/o psicológica de una persona. Se puede dar en cualquier situación en la que se relacionen un grupo de personas (en el trabajo, en la pareja, en escuelas o universidades, en grupos de amigos, etc.). Lo ejerce una persona o grupo de personas sobre otra persona.

Conducta:

“Movimiento de un organismo o sus partes dentro de un marco de referencia suministrado por el mismo organismo o por varios objetos externos o campos de fuerza. Es conveniente hablar de ella como de la acción del organismo sobre el mundo exterior, y a veces es deseable observar un efecto en lugar del mismo movimiento”. B. F. Skinner (1938).

Son las acciones voluntarias e involuntarias que realizamos los seres humanos.

Dáviva:

Cualquier elemento, objeto o cosa que se da, recibe o se ofrece de manera gratuita.

Denuncia:

Es la declaración que hace cualquier persona, verbalmente o por escrito, ante la autoridad competente, relatando hechos posiblemente que constituyen una falta a una norma o regla establecida.

Ética:

Propuesta por Connock y Johns (1995), en donde mencionan que hablar de ética es hablar de justicia, de decidir entre lo que está bien y lo que está mal, es definir cómo aplicar reglas que fomenten un comportamiento responsable tanto individual como en grupo. Es también la esencia de cada persona y se encuentra muy en el fondo de nuestros valores, los cuales afectan las decisiones de cada persona.

Hostigamiento:

El ejercicio del poder en una relación de subordinación real del hostigado frente al hostigador en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.

Prospecto:

Objetivo del vendedor, destinatario del producto o servicio que vende la empresa.

Sanción:

Castigo que se aplica a la persona que desobedece una norma o una regla establecida.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



CENTRO DE APRENDIZAJE
Y ACOMPAÑAMIENTO
PSICOEDUCATIVO S.C.

10 REFERENCIAS NORMATIVAS / DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS

Documentos	Código
Interno	
N/A	N/A
Externo	
Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, vigente.	LFPDPPP

11 REGISTROS Y ANEXOS DE CALIDAD

Nombre	Código	Responsable de su custodia	Tiempo de conservación	Registro de Calidad
N/A	N/A	N/A	N/A	✓