

# CÓDIGO DE ÉTICA

## COMPLEJOS RESIDENCIALES, S.A. DE C.V.

Fecha de revisión septiembre 2016

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. P. ...', is written over the date. Below it, there are initials 'HJ'.



Título del documento:  
**Código de Ética**

## Índice

Órgano.....	3
Nuestra Misión.....	3
Nuestra Visión.....	4
Nuestros valores.....	4
Competencia Justa y trato con proveedores.....	6
Cuidado y uso responsable de nuestros activos.....	7
Propiedad Intelectual y confidencialidad.....	7
Anticorrupción – Antisoborno y Lavado de Dinero.....	7
Conflicto de Intereses.....	8
Derechos Humanos y No discriminación.....	8
Salud y Seguridad en el trabajo.....	9
Nuestros Clientes.....	9
Compromiso con la Comunidad y el Medio Ambiente.....	9
Cumplimiento del Código y Denuncia de Incumplimiento.....	10
Canales y Proceso de Denuncia.....	10
Confidencialidad.....	11



Título del documento:

Código de Ética

## CÓDIGO DE ÉTICA COMPLEJOS RESIDENCIALES

Complejos Residenciales – CR, es un Grupo Desarrollador Inmobiliario con más de 17 años de experiencia en la creación de proyectos integrales con base en la Ciudad de Querétaro.

Somos un equipo de profesionales, operativos y expertos que cuenta con una importante red de empresas aliadas. El conocimiento de la dinámica urbana, de los ejes gubernamentales y del mercado local, nos permite hacer con éxito, desarrollos propios y en asociación con terceras partes

### ÓRGANO

Nuestro Código de Ética también conocido como Código de Conducta, es el documento que contempla todos los aspectos con relación a nuestras operaciones y las relaciones con nuestros Grupos de Interés; su principal objetivo es, tener un eje de decisiones que ayuden a la empresa, a sus empleados y a aquellos con los que tenemos relaciones de negocios, para regirnos para las mejores prácticas y la mejora continua.

Este código contempla tanto las leyes nacionales como locales aplicables, así como la normatividad, políticas y reglamentos de nuestra empresa, orientando a nuestros integrantes hacia conductas deseables, en donde se expresen los más altos estándares éticos.

Nuestro código ha sido generado por nuestro Comité de Ética, quien es la máxima autoridad dentro de la empresa y ha contemplado los temas más relevantes para el buen funcionamiento de todas las personas integrantes de la empresa, por lo que, todo lo que se expresa en él, debe ser considerado con el más alto compromiso, seriedad y responsabilidad.

Nuestro éxito, ha estado cimentado en nuestra cultura, la cual está expresada en el reconocimiento de quienes somos y de cuáles son nuestros valores:

### NUESTRA MISIÓN

Contribuir con nuestro México en la formación de mejores ciudadanos, por medio de:

- El ejemplo en nuestra relación de respeto y apoyo con empleados, trabajadores, proveedores, socios y clientes.
- El ejemplo en el desarrollo de proyectos inmobiliarios realmente preocupados por el medio ambiente y la sociedad que los rodea.
- La responsable, equitativa y constructiva relación con nuestros clientes, que inicia y crece hacia el futuro, dejando atrás la mera transacción comercial, convirtiéndose en una alianza fructífera para ambas partes.



Título del documento:

Código de Ética

- La constante interacción con nuestros colonos, fomentando el convivio Entre ellos que lleve a la formación de una autentica comunidad unida por un fuerte tejido social. Estos colonos, unidos por el lazo del respeto y la Solidaridad, llevaran su trato corresponsable más allá de los límites de la comunidad, logrando influir positivamente en la sociedad que los rodea.

La suma de estas pequeñas interacciones solidarias conjuntara ligeros cambios en la sociedad que irán abonando en la construcción de un México mejor.

### **NUESTRA VISIÓN**

Regresar a cualquiera de nuestros desarrollos años más tarde, acompañados de nuestros hijos en edad de discernir y recibir su aprobación de lo que hoy estamos construyendo. Regresar y encontrar conjuntos que se encuentren en forma plena, con sus colonos Interactuando activamente bajo los principios de auténtica comunidad y sabiendo que el lograr esto no implica dejar en el camino entornos naturales, comunidades vecinas, proveedores, socios, aliados, empleados ni trabajadores en una posición disminuida o de desventaja a costa de CR.

### **NUESTROS VALORES**

#### **a) Del trabajo**

- **Alto desempeño:** esta empresa está formada por un grupo de talento humano selecto que tiene un compás de crecimiento superior al resto de su segmento. Ofrece un ambiente de trabajo favorable y espera de sus colaboradores la mayor dedicación, y en pro de ello les concede beneficios, crecimiento y libertad de participación y decisión en una empresa sin igual en el mercado.
- **Ética y honestidad:** en todos los sentidos. La empresa ofrece claridad, transparencia y comunicación honesta a su gente y espera lo mismo a cambio.
- **Humildad:** fundamental en todo, para aceptar que diario podemos hacer las cosas mejor que ayer, que tenemos mucho por aprender, lo cual nos permite estar siempre abiertos y dispuestos a recibir un consejo, una asesoría y a reconocer que cualquier persona de cualquier jerarquía puede darnos siempre un mejor punto de vista sobre un proceso existente. Nunca soberbios ni triunfalistas.
- **Austeridad:** siempre buscar cómo ahorrar y manejarse con un bajo perfil, serenidad y sin exhibicionismos, nunca actos o expresiones de vanidad.
- **Disciplina y orden:** puntualidad absoluta, estar concentrados en el trabajo, se viene exclusivamente a trabajar, para socializar la empresa ofrece opciones fuera del sitio de trabajo.



Título del documento:

Código de Ética

- **Sano ambiente laboral:** no politizar ninguna relación en el trabajo, evitar a toda costa criticar a compañeros a sus espaldas. Por el contrario, buscando la mejora continua, la empresa exige a su gente hacer comentarios, críticas y opiniones de manera abierta y directa tanto a los demás como a la propia empresa.
- **Libertad de crecimiento y desarrollo:** la empresa propicia que todo aquel que busque desarrollarse asumiendo más responsabilidades tenga el "camino libre" y por ello le exige a los distintos jefes no solo permitir si no promover a aquellos/as que busquen darle más valor a la empresa.
- **Innovación, participación, simplificación y delegación:** no venir robóticamente todos los días a hacer justo lo mismo que el día anterior. Diario cuestionar, analizar y decidir llevar a cabo cambios en los procesos existentes, por pequeños que sean, con el consecuente riesgo de que dichos cambios puedan o no funcionar. En cuyo caso los jefes directos no castigaran el error y al contrario, promoverán que se sigan intentando cambios en pro de la mejora continua. Buscar siempre cambios que simplifiquen y vuelvan más sencillo los procesos existentes. Igualmente, siempre mostrar inquietud por el bienestar de la empresa al opinar y sugerir cambios y mejoras no solo en la propia área si no en el resto de las mismas.
- **Comunicación y pertenencia verdadera:** se propicia la comunicación directa entre todos los niveles jerárquicos de la empresa sin triangular nunca y se fomenta que todos cuestionen, opinen y participen en la toma de decisiones y el rumbo empresarial sin importar el rango. Así mismo, todos los encargados de área tienen la obligación de comunicar todas las noticias tanto favorables como desfavorables que conozcan de la empresa a su gente de forma inmediata, logrando que el equipo este siempre tan informado como cualquier accionista propietario, fomentando un sentir de pertenencia real y absoluto como ningún otro en el medio.
- **Trabajo en equipo:** no buscar brillar individualmente, la empresa busca éxitos grupales o de área y no personales. Siempre compartir datos e información al resto de los compañeros.
- **Administración por objetivos (A.P.O.):** se trabaja por objetivos periódicos, no se supervisa el trabajo diario y se espera trabajo adicional al descrito en las funciones de cada uno.

#### b) De la persona



Título del documento:

Código de Ética

- **Optimismo y proactividad:** las personas que laboran en la empresa deben caracterizarse por ser optimistas, positivos y tener un espíritu ganador. Deben participar abiertamente en todo su entorno, deben opinar, proponer y participar en la toma de decisiones, al hacer esto, muestran un genuino interés por el bienestar de la empresa. No deben limitarse a su área de competencia, deben estar activamente atentos a lo que sucede en el resto de la empresa y dar un paso al frente con valentía para señalar lo que a su criterio puede hacerse mejor. Deben también estar siempre alertas para traer hacia la empresa alianzas, servicios, contactos o relaciones que le puedan significar un valor agregado a la misma en cualquier sentido.
- **Actitud de servicio:** somos una empresa que vende servicios, por lo cual, el servicio hacia la clientela tanto interna – los compañeros de trabajo - como externa, es nuestra principal característica distintiva, debe ser amable, receptiva, proactiva y empática.
- **Institucionalidad y precisión:** al ser una empresa de servicios con una gama de clientes (internos y externos) a los cuales se les debe otorgar un trato profesional del más alto nivel, no hay lugar para errores en la comunicación de información. Los datos presentados y comentados siempre deben ser precisos y puntuales, aunque sean desfavorables.
- **Compromiso y responsabilidad:** no puede haber huecos de responsabilidad (funciones) entre las áreas, siempre estar atentos para detectarlos y en su caso asignarlos a la persona más indicada. Las fallas y los errores son perdonables siempre que se asuman y se publican (esto es muy bien visto) pero el evadir la responsabilidad o buscar cargarla en otros es muestra de ligereza y falta de compromiso hacia la empresa.

#### COMPETENCIA JUSTA Y TRATO CON PROVEEDORES

Creemos en la competencia y en la competitividad, ya que esto garantiza nuestros resultados de negocios, pero sólo actuando de manera justa con nuestros competidores podremos crear confianza en el mercado, por lo tanto no podemos actuar en contra de las regulaciones de competencia justa.

En relación a nuestros proveedores, nuestra empresa debe de cumplir con los contratos y acuerdos realizados con ellos, ya que son parte vital de nuestro negocio, los proveedores, deben ser tratados con respeto y responsabilidad. La selección de proveedores debe considerar los lineamientos establecidos por Complejos Residenciales y debemos asegurarnos que su oferta sea competitiva y de calidad.

Como parte de nuestra *Cadena de Valor*, es importante que nuestros proveedores conozcan nuestra cultura y nuestro enfoque ético y responsable, compartiendo con ellos información relevante a ser considerada en su actuación con nuestras operaciones.



Título del documento:

Código de Ética

Si algún miembro de nuestra empresa, tiene dudas con relación a cómo evitar acciones que atenten contra las reglas de competencia justa, deben dirigirse a su jefe directo así como al *Ombúsperson* de la empresa.

#### **CUIDADO Y USO RESPONSABLE DE NUESTROS ACTIVOS**

Todos dentro de la compañía debemos cuidar y hacer uso responsable de todos los activos tangibles e intangibles que son propiedad de la empresa, todas las herramientas de trabajo que han sido otorgadas a los colaboradores(as) tiene como propósito desempeñar tareas relacionadas al negocio de manera eficiente y productiva. El uso indebido y/o personal de esta propiedad, no solo constituye un delito, sino que atenta contra las normas de Complejos Residenciales.

Es importante recordar que el uso de correo electrónico es para fines laborales y que está bajo el escrutinio de la empresa, por lo que la comunicación que en estos correos se exprese, debe ser de negocios y ser dirigida bajo los más altos estándares de respeto, ya que representan una comunicación institucional.

#### **PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD**

Los(as) empleados(as) de la empresa, deben respetar la propiedad intelectual que dentro de ella se genera, todos los proyectos, ideas e información que se gesta dentro de la organización es propiedad de Complejos Residenciales, por tanto esta propiedad debe ser tratada cuidadosamente, no puede ser robada ni dañada y debe considerarse confidencial.

La confidencialidad de la información es considerada, uno de los temas más relevantes para nuestro negocio, por lo que todos los documentos, proyectos, políticas y otros, deben ser tratados como información privada, por lo que aún a nivel interno, esta debe ser compartida sólo con las personas vinculadas al proceso correspondiente y relativa a sus funciones.

En caso de que sea necesario compartir información confidencial con terceras partes, es necesario contar con un convenio de confidencialidad, debidamente redactado por el área legal. Asimismo, queda prohibida la obtención ilegal de información confidencial de terceras partes.

#### **ANTICORRUPCIÓN – ANTISOBORNO Y LAVADO DE DINERO**

La reputación de Complejos Residenciales, depende de nuestra honestidad, por lo que ésta, no se puede poner en riesgo debido a controversias sobre corrupción y soborno o cualquier otro tipo de pagos indebidos. Los empleados de nuestra empresa nunca deben ofrecer o dar ningún tipo de estímulo, regalo o pago a terceras partes, para obtener ventajas comerciales.

De igual forma, ningún empleado debe recibir regalos o cualquier tipo de beneficio personal o institucional, a cambio de entregar contratos o beneficios, nuestros proveedores



Título del documento:

Código de Ética

deben ser parte de nuestra cadena de valor, por el sólo hecho de ser los más calificados y competitivos en el Mercado y por que generan valor a nuestro negocio, la sociedad y el medio ambiente.

En los años que tenemos dentro del mercado, hemos realizado negocios honestos, justos y éticos, por lo que debemos apegarnos a las leyes en material de lavado de dinero, por ello, todos debemos estar atentos ante posibles situaciones de riesgo en esta material.

Tener información o conocimiento de actos ilícitos por parte de los(as) colaboradores(as) de la empresa, lo convierte en un cómplice, por lo que es necesario que de contar con algún indicio de este tipo de actividades, las reporte inmediatamente a su jefe directo y/o al *Ombusperson*.

### CONFLICTO DE INTERESES

Un conflicto de interés se genera en aquellas situaciones en las que existe un interés directo para crear un beneficio personal y/o de alguien (familia, amigos, otros) en quien tenemos interés específico en beneficiar y en donde la integridad de las acciones, están influenciadas por este beneficio y no por los intereses de la compañía.

Es importante que todos los(as) colaboradores, eviten situaciones en las que se generen Conflictos de Intereses, por lo que se deben eludir aquellas situaciones en las que se tengan intereses personales, familiares, actividades o trabajos de manera paralela a la función y horario que se desempeña, intereses financieros o cualquier otra, que atente contra los intereses de la compañía.

Recuerde que las situaciones más comunes de Conflicto de Intereses son:

- Beneficiar a través de la empresa a familiares y/o amigos.
- Compartir información con conocidos/familia que desempeñen algún cargo dentro de una empresa de la competencia.
- Hacer adquisiciones, contratos o contrataciones de/con personas cercanas/familiares.

Ante cualquier duda sobre el significado de Conflicto de Intereses o sobre situaciones en las que considere que pueda existir una situación de conflicto, es necesario dirigirse a su jefe directo así como al *Ombusperson* de la empresa.

### DERECHOS HUMANOS Y NO DISCRIMINACIÓN

Para Complejos Residenciales, es de alta relevancia la promoción, respeto y no vulneración de los Derechos Humanos e infantiles. Nuestra empresa está comprometida a proporcionar un ambiente de trabajo libre de cualquier forma de discriminación, trabajo forzado, y/o violencia laboral, sexual o psicológica, con base en raza, grupo étnico, sexo, creencias, religión, edad, discapacidad, orientación sexual, etc.





Título del documento:

Código de Ética

Nuestra empresa y cada uno(a) de nuestros(as) colaboradores, deberá velar por los Derechos de los niños, niñas y adolescentes, previendo no sólo evitar la contratación de menores, sino de asegurarnos que nuestros proveedores y/o contratistas cumplan, al igual que nosotros con las leyes aplicables en esta materia.

Asimismo nuestra empresa proporcionará igualdad de oportunidades a las y los empleados con relación a contratación, nivel de sueldo, capacitación, promociones y otros términos de trabajo.

Complejos Residenciales no tolerará ningún tipo de hostigamiento y/o acoso. Esto incluye conductas verbales o físicas que rebajen o amenacen a cualquier colaborador(a) o que creen un ambiente hostil y que puedan afectar adversamente a las personas y sus responsabilidades en el trabajo individual.

#### **SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

Como una empresa desarrolladora, todos(as) los colaboradores(as) de Complejos Residenciales, deben velar por la Salud y la Seguridad en sus operaciones, apegándose a los programas y la capacitación que la empresa imparte, para proteger a su activo más importante: las personas.

En los temas de Salud y Seguridad, debe considerarse altamente relevante al personal, pero también deben ser consideradas las comunidades, los proveedores/contratistas y el medio ambiente.

Si usted detecta algún riesgo dentro de nuestras operaciones, es indispensable que lo reporte inmediatamente al área correspondiente y que colabore con ella para remediar el riesgo.

#### **NUESTROS CLIENTES**

La base para el logro de nuestros objetivos de negocios, son nuestros clientes, ellos deben ser tratados bajo los más altos estándares de servicio, recibir un trato respetuoso y justo.

Nuestros clientes son esenciales para la construcción de nuestra reputación, por lo que debemos hacer acuerdos con ellos que podamos cumplir y tratarlos con transparencia, otorgándoles la más alta calidad dentro de nuestros desarrollos.

La comunicación y la publicidad no sólo deben considerar ser respetuosa y en apego a los Derechos Humanos, sino que debe ser fiable.

#### **COMPROMISO CON LA COMUNIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE**

Como una empresa sostenible, Complejos Residenciales debe participar activamente con la comunidad, con Organizaciones de la Sociedad Civil, Universidades, programas sociales de gobierno y otros que apoyen el Desarrollo, siempre cumpliendo con los criterios éticos y con las políticas y lineamientos de la empresa.



Título del documento:

Código de Ética

Ningún recurso financiero será entregado para estos propósitos sin estar validados por el Comité de Ética y sólo serán otorgados bajo los criterios éticos expresados en el presente Código.

En materia ambiental, debemos estar atentos a ser una empresa que reduzca su impacto ambiental y promueva el ahorro y la eficiencia en sus operaciones y en sus desarrollos, la innovación y las propuestas para lograr este objetivo, deben estar presentes en todo nuestro equipo.

Nuestro propósito es que nuestra empresa, cumpla con sus objetivos de negocios, pero estos deben hacerse considerando una visión de sostenibilidad y generando beneficios sociales y ambientales.

#### **CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO Y DENUNCIA DE INCUMPLIMIENTO**

Todos(as) nuestros(as) colaboradores(as) deben conocer y dar cumplimiento al presente Código y reportar cualquier violación o desviación a sus disposiciones, así como al cumplimiento de las leyes vigentes. Cualquier omisión o complicidad será considerada una violación a los lineamientos expresados en nuestro Código de Conducta.

No será tolerada ninguna falta al presente Código, por lo que ante su incumplimiento se tomarán las medidas correctivas correspondientes, lo cual puede ir desde un acta administrativa hasta el despido. Lo anterior no se contrapone o demerita las sanciones laborales, penales, civiles y otras que correspondan según la gravedad del caso.

Cualquier acción o falta en contra de estos lineamientos, será investigada y validada debidamente. Todas(as) los(as) empleados(as) pueden ser llamados como testigos de una investigación, por lo que usted debe estar dispuesto a colaborar ampliamente en beneficio del cumplimiento de los estándares de este Código.

Ante cualquier duda o conocimiento de infracciones a este Código, es necesario que lo reporte con su jefe directo y/o con el Ombusperson.

#### **CANALES Y PROCESO DE DENUNCIA**

Nuestro Código de Ética es aplicable a toda la organización y es nuestra responsabilidad cumplirlo y hacerlo cumplir. La comunicación abierta de situaciones e inquietudes por parte de los empleados sin temor a consecuencias negativas es vital para la adecuada implementación de nuestro Código. Todos los que trabajamos en CR debemos cooperar en las investigaciones internas de temas de ética. La información presentada con relación a los casos reportados recibirá una respuesta expedita, profesional y confidencial.

Para este fin, se han establecido diferentes canales de comunicación que el personal de CR puede utilizar para resolver dudas acerca del Código de Ética, realizar sugerencias, informar sobre casos de ejemplaridad donde se promuevan los valores, o bien, evidenciar conductas indebidas dentro de la organización.



Título del documento:

**Código de Ética**



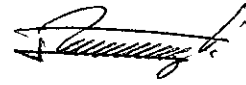

informar sobre casos de ejemplaridad donde se promuevan los valores, o bien, evidenciar conductas indebidas dentro de la organización.

Las denuncias podrán realizarse vía correo electrónico dirigido a [denuncia@crmexico.mx](mailto:denuncia@crmexico.mx), [ombudsperson@crmexico.mx](mailto:ombudsperson@crmexico.mx). Los medios y el proceso de denuncia están disponibles en el documento anexo "Proceso de denuncia de falta ética".

### **CONFIDENCIALIDAD**

Las personas que realicen alguna denuncia sobre algún acto de violación al presente Código, mantendrán no sólo la confidencialidad de su denuncia sino la protección de sus datos. Las denuncias son investigadas, por lo que las denuncias hechas de mala fe, serán sancionadas.

**El presente Código de Ética fue revisado y aprobado por:**

Revisión	Revisión	Revisión	Autorización
Dirección de Talento Humano	Dirección Jurídica Corporativa	Subdirección General	Dirección General
			
Lic. Mariene Coria Cruz	Lic. Gabriela Juárez Lizardi	Arq. José Guadalupe Ramírez del Carmen	Lic. Pablo Humberto Corona Artigas