



Informe Pacto Mundial.

GRUPO GAP.

2015-16.



PACTO MUNDIAL

4 de marzo 2015.

Por medio de la presente, en Grupo GAP queremos comunicarles nuestra decisión de renovar el compromiso adquirido en abril del 2015, con la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas referente a los diez principios que abarcan los derechos humanos, derechos laborales, respeto del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Grupo Gap es un despacho jurídico, especializado en materia agraria en relación con la materia civil, encaminada a proyectos productivos en los ámbitos de infraestructura, turismo, minería, ecología y vivienda entre otros, todos relacionados con el sector agrario

En Grupo GAP, esta iniciativa de adoptar los 10 principios está inmersa en su estrategia de responsabilidad social, con la cual opera el despacho hacia sus colaboradores, accionistas, clientes, proveedores, instancias gubernamentales y beneficiarios de los proyectos, buscando mejorar el respeto por los derechos humanos en cada uno de sus negocios, protegiendo al medio ambiente, cumplir y hacer cumplir las leyes y normas mediante negociaciones éticas.

Es así como Grupo GAP, está comprometido con los 10 principios del Pacto Mundial y anexo a esta carta se entrega el informe de actividades.



Lic. Gabino Fraga Peña.

Presidente

Grupo GAP.

Campos Eliseos 363, Desp "C", Col. Polanco
México, 11560 D.F.
Tel: 55 52 42 81 11 82 84 84 86

Nos complace entregar la primera Comunicación de Progreso (CoP por sus siglas en inglés), el cual incluye los avances del compromiso de Grupo GAP con los principios del Pacto Mundial y así mismo el compromiso con nuestros Grupos de Interés.

Este documento, exponemos los avances obtenidos en la aplicación de los 10 Principios del Pacto Mundial, de esta manera damos cumplimiento de manera voluntaria al compromiso de informar de manera transparente nuestro desempeño considerando las dimensiones económica, social y ambiental.

Informe Pacto Mundial.

Perfil de la entidad: GAP LAND S.A de C.V.

Dirección: Campos Eliseos 363 C Lomas de Chapultepec , primera sección , delegación Miguel Hidalgo

web: www.gapgrupo.com

Alto cargo: Lic. Gabino Peña Fraga (Presidente)

Fecha de adhesión: 11/04/2015 Número de empleados: 24 Sector: Construcción

Ventas: \$100,000 DLLS

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno: No recibimos ayudas del gobierno

Desglose de grupos de interés: Clientes, empleados, proveedores

Desglose de otros grupos de interés: Gobierno corporativo,

Medio Ambiente, Autoridades Locales/Nacionales,

Sociedad Criterios de elección de los grupos de interés: Decisión del Consejo de Administración basada en lo que nos demandan nuestros clientes.

Países en los que está presente: México

Alcance del informe de progreso y sus posibles limitaciones, si existen: México

¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el informe de progreso? Los asuntos que más interés suscitan a nuestros grupos de interés teniendo en cuenta la filosofía y valore de Grupo GAP basada en la ética, transparencia, respeto a los derechos humanos y laborales y al medio ambiente.

Forma de difusión del informe de progreso: A través de la página web corporativa la correspondiente al Pacto Mundial y las redes sociales (Twitter, LinkedIn, Google)

Período cubierto por la información contenida en la memoria: 2015-16 Ciclo de presentación informe de Progreso: Anual.

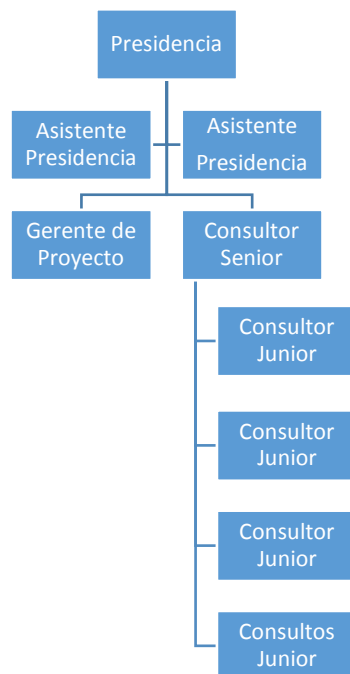
Estrategia y gobierno

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y sus procesos de decisión:

Trabajadores: existencia de un buzón anónimo de sugerencias con el objetivo de hacer la convivencia más fácil y crear un ambiente de trabajo óptimo.

Clientes: existe una atención y trato exclusivo con cada cliente buscando siempre su total satisfacción con nuestros trabajos, un canal de comunicación directa con el Presidente para cualquier duda o aclaración..

Proveedores: sugerencias recogidas por los responsables técnicos conforme a los estándares de calidad implementados en la empresa.



Presidencia, transmite a los asistentes, gerente y consultores la implantación de los 10 principios a todos los niveles tanto en la sede como en los centros de trabajo abiertos por todo el territorio nacional, facilitando manuales y guías sobre las buenas prácticas que exigimos en nuestra organización.

Presidencia en conjunto con el Consultor Senior y el asistente de Dirección, dedica un punto a temas de RSC analizando su implementación, los recursos dedicados y los resultados obtenidos durante ese ejercicio, al menos una vez al año. Existe un Comité de RSE.

Presidencia, Consultor Senior y asistente de Dirección, encabezados por el responsable son los encargados de tomar las decisiones relacionadas con su implantación, velando por el cumplimiento de dichos principios, formando a los trabajadores, visitando los centros de trabajo y vigilando el cumplimiento del Manual de Gobierno Corporativo, el Código de ética, el Código de ética de Proveedores y calidad interna.

Grupo GAP, la firma, Comprometida con el Pacto Mundial.

1. Principio 1 "*Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia*".

Contamos con una política de igualdad de oportunidades y conciliación de la vida profesional, personal y familiar. Firme compromiso con el medio ambiente con unas prácticas respetuosas con el mismo y una gestión eficiente tanto de los residuos como de los materiales.

1.1. *Diagnostico.*

Tratándose de una compañía que respeta los Derechos Humanos y la legislación mexicana, no existe riesgo de vulnerar los Derechos Humanos. Aun así se ha realizado un diagnóstico exhaustivo examinado la relación con nuestros grupos de interés tratando de localizar esos riesgos:

: -El riesgo para nuestro cliente es inexistente ya que el trato es personal buscando en todo momento su plena satisfacción con el resultado final, además de contar con un canal directo de comunicación con Presidencia, que atiende sus quejas y sugerencias. Podemos afirmar que el riesgo para los empleados de accidente laboral es mínimo ya que exigimos que estén al día con sus reconocimientos médicos y se imparten cursos de prevención de riesgos laborales.

No se reportaron accidentes laborales por baja médica.

Inexistencia de algún tipo de acoso ya que no se discrimina ni por edad, sexo, raza o religión.

Los empleados están plenamente integrados en la empresa, respetan el código de ética.

Proveedores.

-Nuestro compromiso con nuestros proveedores es facilitarles su trabajo y premiar su esfuerzo garantizando el pago de la forma más rápida y segura posible.

La política es no hacer distinciones entre proveedores con una dilatada experiencia a nuestro lado o los más recientes. En nuestra relación comercial con nuestros proveedores siempre intentamos acercar posturas que sean beneficiosas para ambas partes, por lo que el trato no es estrictamente comercial sino más cercano y directo.

1.2. *Políticas.*

Existen políticas escritas sobre el trato a los clientes, proveedores, accionistas y empleados y el compromiso de estos con nuestros principios de Responsabilidad Corporativa.

1.-Política Anticorrupción

2.-Declaración de RSE.

3.-Medidas de protección a clientes

4.- Expectativas y valores de los grupos de las comunidades donde opera.

5.-Compromiso de Directores y ejecutivos con RSE

6.-Respeto al Código de ética de la Empresa y de los Proveedores

7.- Política de revisión de acciones y su impacto- económico- ambiental y social

8.- Identificación de acciones relevantes de RSE

9.-Presupuesto de acciones Sociales y Ambientales

10.- Respeto a los derechos humanos

11.-Reclutamiento varias fuentes.

12.-Privacidad de datos e información

13.- Comunicación Interna de Acciones de RSE.

1.3. *Acciones.*

1.3.1. Comunicamos a todos los nuevos empleados la política de calidad y responsabilidad ética establecida.

1.3.2. Con respecto a los empleados existentes se les mantiene informados mediante hojas informativas y publicaciones internas tanto en el tablón de anuncios y a través del correo electrónico recordando los valores expuestos en la política corporativa y el Código de ética. El 100 % de los empleados conoce el Código de ética.

1.3.3. Para Grupo GAP la seguridad tanto de sus trabajadores como de la de los subcontratistas es primordial por lo que es necesaria formación en materia de prevención de riesgos laborales, asistiendo los trabajadores a cursos de reciclaje periódicamente y estando siempre al día con los reconocimientos médicos. Esta política es aplicable a su vez a los nuevos empleados.

1.3.4. Control de nuestros proveedores. El porcentaje de control de las empresas proveedores asciende al 100%, es imprescindible para toda empresa subcontratada que lea el Código de ética.

1.4. *Seguimiento y Medición de Impacto.*

Desde su implementación se realiza una serie de controles y un seguimiento periódico, con el objetivo de verificar que el compromiso adoptado por la Presidencia de Grupo GAP, con la ética en el trabajo y la defensa de los derechos humanos fundamentales se traslade a todos los niveles y a todos nuestros grupos de interés.

Tanto en las oficinas centrales como en los centros de trabajo abiertos se realizan estos controles de manera exhaustiva y periódica reiterando el compromiso firme de la dirección para hacerlos cumplir, cada año se reúne el Comité de ética para revisar el Código añadir o corregir algunos puntos, algunas veces por una nueva legislación del país o para mejorar o aclarar ciertos criterios, en estas reuniones se evalúa y en las reuniones extemporáneas se analizan los casos de no cumplimiento al código y las medidas correctivas a implementar.

No se han presentado casos de incumplimiento al Código de Ética.

2. *Principio 2. "Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos".*

2.1. *Diagnostico.*

Se realiza un seguimiento de los trabajadores de los proveedores con el fin de comprobar el cumplimiento de las obligaciones legales con respecto a su personal, puesto que el total de nuestros proveedores operan con Grupo GAP, se aplica el marco

normativo en México, lo que supone un respeto por los derechos humanos. Internamente se dispone de un Código de ética para Proveedores y de un procedimiento compuesto por una serie de controles de calidad y responsabilidad social anteriormente mencionados con los que se está en poder de verificar que el 100% de nuestros proveedores y empleados respetan la normativa vigente.

2.2. *Riesgos*

Haciendo un análisis más profundo podemos encontrar el siguiente riesgo: Compra de materiales a proveedores cuya cadena de suministro incumpla los Derechos Humanos.

2.3. *Políticas.*

Nuestro sistema de calidad establece un procedimiento sobre nuestros proveedores, con el cual solo aquellos que cumplan con los diez principios con los que Grupo GAP se ha comprometido firmemente y con el Código de ética de Proveedores, podrán tener relación comercial directa. Todos los proveedores que trabajan con la compañía deben someterse a un proceso de homologación para verificar que cumplen los valores que promueve el Pacto Mundial.

2.4. *Acciones*

Difundimos entre nuestros proveedores la política RSE a través de la página web corporativa, nuestras redes sociales y de una manera más directa si se encuentran irregularidades se procede a corregirlas y sancionar esas acciones si fuese necesario.

2.5. *Seguimiento y Medición de Impacto.*

El estar comprometido con el del pacto mundial no se reduce a una mínima implicación y esfuerzo sino que nuestro compromiso es total y firme, garantizando así el cumplimiento de los valores del pacto mundial creando pautas para generar una RSC seria no solo en el ámbito interno de la propia compañía, sino que se pueda transmitir a todos nuestros grupos de interés. Esta tarea comienza desde la dirección hasta el último eslabón de la cadena de colaboradores, implica un esfuerzo considerable, tanto en el tiempo dedicado a ello como en términos económicos, parte del personal se debe dedicar a ello, siendo el principal objetivo construir un mercado laboral, financiero y social más equitativo y con una total aceptación de la normativa internacional de los derechos humanos.

3. *Principio 3. "Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva".*

3.1. *Diagnostico.*

En Grupo GAP se apoya la libertad de afiliación y el derecho a la negociación colectiva de sus trabajadores.

El riesgo en este aspecto es mínimo ya que se respetan todos los derechos del trabajador, tanto el derecho a convocar una huelga, negociación salarial o periodo vacacional entre otras. La línea a seguir es fomentar una situación en la que el trabajador, no se sienta ningún riesgo y se esté totalmente integrado en la entidad siendo sus derechos totalmente reconocidos.

3.2. *Políticas.*

Existe una política que apoya la negociación colectiva.

La empresa da cumplimiento a la Organización Internacional del Trabajo OIT Y promueve y respeta la libertad de asociación, para que den cumplimiento a los principios y derechos de libertad de asociación y sindical, y de negociación colectiva.

La empresa promueve que se organicen los trabajadores en pos de la justicia social, respeta las leyes y busca mejorar la calidad de vida de sus empleados.

De conformidad con la declaración de la OIT, la empresa favorece y preserva los siguientes derechos laborales: la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva; la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil, y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

La organización promueve la libertad debe manifestarse entonces en dos planos: como autoafirmación inicial de los individuos y como reconocimiento posterior entre ellos mismos a partir de la propia mecánica democrática, en tanto que esta última significa la mejor forma disponible para la realización personal y la obtención de apoyos mutuos.

3.3. *Acciones.*

- 3.4. *Seguimiento y Medición de Impacto.*

El de los encuestados consideran que existe una paga justa en la empresa. El 85 % tiene confianza en sus gerentes, Con una calificación de 8.1 de 10, la consideran una buena organización para trabajar y con un 9.2. Califican que les da orgullo laborar en la empresa.

4. *Principio 4. "Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción".*

- 4.1. *Diagnostico.*

Este principio está establecido en el Código de ética de Grupo GAP, en el Código de ética de Proveedores y en sus políticas donde se elimina toda clase de trabajo forzoso

- 4.2. *Políticas.*

20. Prohibición del trabajo forzado u obligatorio.

Este principio está incluido en los Códigos y en una política que establece que está prohibido el trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera y para el cual dicho individuo no se ofrece voluntariamente".

La empresa esta acuerdo en respetar lo establecido por la OIT en su artículo 8:

- Nadie estará sometido a esclavitud. La esclavitud y la trata de esclavos estarán prohibidas en todas sus formas.
- Nadie estará sometido a servidumbre.
- Nadie será constreñido a ejecutar un trabajo forzoso u obligatorio;
- El inciso precedente no podrá ser interpretado en el sentido de que prohíbe, en los países en los cuales ciertos delitos pueden ser castigados con la pena de prisión acompañada de trabajos forzados, el cumplimiento de una pena de trabajos forzados impuesta por un tribunal competente;
- No se considerarán como "trabajo forzoso u obligatorio", a los efectos de este párrafo: i) Los trabajos o servicios que, aparte de los mencionados en el inciso se exijan normalmente de una persona presa en virtud de una decisión judicial legalmente dictada, o de una persona que habiendo sido presa en virtud de tal decisión se encuentre en libertad condicional;
- El servicio de carácter militar y, en los países donde se admite la exención por razones de conciencia, el servicio nacional que deben prestar conforme a la ley quienes se opongan al servicio militar por razones de conciencia.
- El servicio impuesto en casos de peligro o calamidad que amenace la vida o el bienestar de la comunidad;
- El trabajo o servicio que forme parte de las obligaciones cívicas normales.
- Todos los empleados que sean testigos de los casos de trabajo forzoso, deberán informar de ello a las autoridades competentes sin poner en peligro a las víctimas.
- Está prohibido utilizar redes informales de fuentes de empleo, deben estar legalmente constituidas.

- 4.3. *Acciones.*

La empresa respetando el libre trabajo y oponiéndose a cualquier forma de explotación o coacción.

- 4.4. *Seguimiento y Medición de Impacto.*

Constantemente se revisa que no existan casos de explotación en su cadena de valor ya que los Códigos y normas lo establecen.

En las reuniones del Comité de ética y a través del buzón se mantiene un seguimiento a las quejas de cualquier maltrato dentro de la empresa.

5. *Principio 5. "Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil".*

- 5.1. *Diagnostico.*

El trabajo infantil no es un factor de riesgo. No se contratan trabajadores con edad inferior a la legalmente establecida para trabajar.

Esta establecida esta prohibición en el Código de ética, en el de Proveedores, en el Manual de Gobierno Corporativo y por supuesto existe una política al respecto.

La empresa es promotora y reconocida por la UNICEF como defensora de los Derechos del niño y el adolescente desde hace dos años.

5.2. *Políticas.*

21. Prohibición del uso del trabajo infantil en todas sus formas, inclusive en su cadena de valor. La empresa prohíbe el trabajo infantil en todas sus formas y se compromete a tratarlo de evitar hacia su cadena de valor, de acuerdo con la OIT , cuyos especialistas lo definen el trabajo infantil como "... el conjunto de actividades que implican, sea la participación de los niños (y niñas) en la producción y comercialización de los bienes no destinados al autoconsumo, sea la prestación de servicios por los niños a personas naturales o jurídicas".

Existe un estricto cumplimiento de la legislación laboral (Ley Federal del Trabajo (artículos 22, 23, 173 a 180, 362, 372, 995, internamente todo empleado es mayor de edad y a su vez solo se gestionan las candidaturas de aquellos que cumplan con lo anterior. A las subcontratas se les exige el mismo proceso y para verificarlo es requisito indispensable el control de cada trabajador que pueda acceder a nuestros centros de trabajo abiertos.

5.3. *Acciones.*

Se respeta la legislación y al ser una empresa promotora de los derechos del niño y adolescente verifica y constata que no existan niños trabajando dentro de su cadena de valor.

5.4. *Seguimiento y Medición de Impacto.*

No se contratan menores de edad.

6. *Principio 6. "Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación".*

6.1. *Diagnostico.*

Las contrataciones en Grupo GAP, provienen de diversas fuentes de reclutamiento, y todos los candidatos siguen el mismo proceso de selección, la composición de la plantilla de la empresa es muy diversa, existiendo personal de los distintos estratos de la sociedad.

Este principio está establecido en el Código de ética de Grupo GAP, en el Código de ética de Proveedores y en sus políticas.

6.2. *Políticas.*

6.2.1. La empresa establece en su política, que promoverá siempre la igualdad de trato y la equidad en las oportunidades laborales, a igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, independientemente de su origen étnico, racial o nacional, sexo, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencia u orientación sexual, estado civil o cualquier otra característica o condición análoga.

6.2.2. La empresa respetará la norma mexicana NMX-R-025-SCFI-2009 que establece los requisitos para la certificación de las prácticas para la igualdad laboral entre mujeres y hombres.

6.3. *Acciones.*

La empresa busca recluta en diferentes fuentes de empleo, se promueve la equidad e igualdad, y apoya a sus empleados en su formación y en su desarrollo interno.

6.4. *Seguimiento y Medición de Impacto.*

6.4.1. Se facilita a los abogados los cursos de derechos agrario, un 20%

6.4.2. El 70% de los empleados son mujeres (7) y un 30% hombres(3), en el 2015

7. *Principio 7 "Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente".*

7.1. *Diagnostico.*

Se han implementado una serie de campañas y procedimientos para el cuidado y protección del medio ambiente como.

Se establece en el Código de ética y en el Código de Proveedores Políticas de Cuidado Medio ambiente en desarrollo.

7.2. *Políticas.*

Se están diseñando políticas que apoyen este principio, pero está establecido en el Código de Ética en el punto 10 Compromiso con Nuestro Entorno, el promover

prácticas de cuidado del medio ambiente, prevenir impactos ambientales derivados del servicio que ofrece la empresa, fomentar prácticas sustentables manejo de residuos, emisiones y reciclado, protección a la biodiversidad, implementación de tecnologías

7.3. *Acciones.*

Se han implementado los siguientes procedimientos: Procedimiento Seguridad , Salud-Higiene y Medio Ambiente, Manejo de Archivo Muerto e Inventarios, Procedimiento Envío de mensajería electrónica y Procedimiento de Cuidado a la Biodiversidad e Impactos.

Se han hecho campañas de cuidado de energía, de capacitación en cuidado medio ambiente, posters de promoción, vía electrónica.

7.4. *Seguimiento y Medición de Impacto.*

7.4.1. Las campañas de uso responsable de recursos han apoyado en obtener un ahorro en gasto de papelería del 196%.

8. *Principio 8. "Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental".*

8.1. *Diagnostico.*

La empresa lleva a cabo procedimientos y programas de cuidado ambiental, manejo de residuos, capacitación, reciclado de materiales y cuidado de impresiones de papel.

- Ahorro de CO2
- Campañas de Ahorro de Agua y energía.
- Comprometidos con la Biodiversidad apoyo a acciones de cuidado y adopción de camellones

8.2. *Políticas.*

Se establece el principio de cuidado y preservación del medio ambiente en sus Códigos de ética, manuales de procedimientos y en el Manual de Gobierno Corporativo

8.3. *Acciones.*

Se han realizado acciones de sensibilización medioambiental. Se hizo campaña de envío electrónico de comunicados y se ahorraron aproximadamente 50 viajes de 100 km que equivale a 0.58 Toneladas de CO2.

8.4. *Seguimiento y Medición de Impacto.*

8.4.1. Con la campaña de mensajería se obtuvo un ahorro del 278% del gasto.

9. *Principio 9. "Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente".*

9.1. *Diagnostico.*

La empresa busca favor desarrollo de los lugares donde opera ya que apoya mediante proyectos sustentables en las comunidades.

En cuanto a difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente que incluye en los proyectos agrarios.

9.2. *Políticas.*

Se están desarrollando las políticas al respecto sin embargo se han establecido medidas preventivas para los proyectos sustentables con los clientes.

9.3. *Acciones.*

9.3.1. Acciones apoyo social han beneficiado a 45,000 niños y niñas con el apoyo a la carrera de Un Kilo de Ayuda.

9.4. *Seguimiento y Medición de Impacto.*

9.4.1. *Impacto Social*, 45,000 niños y niñas con el apoyo a Un Kilo de Ayuda y al Asilo Primavera.

9.4.2. *Resultados de impacto ambiental*, utilizar menos mensajería ahorro un promedio de 50 viajes

10. *Principio 10. "Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno".*

10.1. *Diagnostico.*

En el marco del Código de Buen Gobierno, la Política de Responsabilidad Corporativa, el Código de Ética y Conducta Corporativo y las políticas corporativas relacionadas, se

establece la Política Antifraude y Anticorrupción para Grupo Gap, a través de la cual se constituyen los elementos estructurales, operativos y de mantenimiento para prevenir, detectar, investigar y corregir eventos de fraude o corrupción. Así mismo se asignan los roles y responsabilidades en el proceso de identificación de riesgos; diseño, implementación y evaluación de controles y en la gestión de investigaciones relacionadas con eventos de fraude o corrupción.

10.2. *Políticas.*

10.2.1. Grupo Gap, prohíbe el soborno y la corrupción en todas las relaciones comerciales que se establezcan en cualquier país. Esta política se aplica a todas las transacciones entre nuestra organización y cualquier otra, pública o privada. Se aplican prohibiciones especialmente a las siguientes prácticas:

- 10.2.1.1. Malversación de activos.
- 10.2.1.2. Fraude Contable.
- 10.2.1.3. Corrupción.
- 10.2.1.4. Lavado de Dinero.
- 10.2.1.5. Infracción a la Propiedad Intelectual.

10.3. *Acciones.*

Existe un Comité de ética que le da seguimiento a las quejas y sugerencias, estas se analizan y son valoradas por el comité que a su vez entrega un resumen a los directivos y presidencia, para que en su caso se tomen las decisiones pertinentes.

Existe un Manual de Gobierno Corporativo, una Política anticorrupción el Código de ética y una Política Anticorrupción.

10.4. *Seguimiento y Medición de Impacto.*

- 10.4.1.1. Dos Códigos de ética el de la empresa y el de Proveedores.
- 10.4.1.2. 15 políticas que promueven la ética y transparencia.
- 10.4.1.3. 5 procedimientos de ética y transparencia, del Comité, de las quejas de clientes y empleados, de manejo de la información y el de Comunicación externa hacia los stakeholders de acciones de RSE.
- 10.4.1.4. Un manual de Gobierno Corporativo.