



PERIODO CUBIERTO PARA LA PRESENTE COMUNICACIÓN PARA EL PROGRESO COP

DE DICIEMBRE DE 2015 A DICIEMBRE DE 2016

Declaración de apoyo continuo realizada por el Director Ejecutivo de la Empresa:

En DeLuca Posmarketing nos complace comunicar que la empresa apoya a los diez principios del Pacto Mundial referente a los derechos laborales, en el Medio Ambiente, y la lucha contra la corrupción. Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar estos principios en el marco de nuestra esfera de influencia.

Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los objetivos del milenio.

DeLuca POSmarketing comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Atentamente

La Dirección General



DERECHOS HUMANOS

PRINCIPIO I

APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

COMPROMISO

En DeLuca implementamos esquemas de servicio y de respeto a los derechos humanos, así como a la dignidad humana. Por ello, basamos nuestros servicios en la confianza y notoriedad de nuestros valores, poniendo de frente el valor de la dignidad de las personas, protegiendo los derechos humanos y combatiendo la injusticia, para trabajar por el bien común. Somos una empresa que busca promover valores que constituyan parte esencial de nuestra cultura corporativa.

Por ello, hemos implementado políticas en donde se prohíbe cualquier tipo de violencia, acoso laboral, acoso sexual, así como cualquier acto que dañe la integridad y dignidad cualquier persona. De ésta manera, contribuimos en la creación de una sociedad más justa en incluyente.



Nos preocupamos también por la educación, por lo que abrimos nuestras puertas a estudiantes universitarios que desean aprender, desarrollándose por primera vez en el ámbito laboral, impulsando la formación profesional de los estudiantes.

Además, nos mantenemos informados acerca de la discusión, propuestas y atención de temas sociales de interés público. Somos una empresa que identifica las necesidades sociales del entorno en que opera para colaborar en su solución, impulsando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de las personas, apoyando causas sociales como parte de nuestra estrategia de acción empresarial.

SISTEMAS

1. Políticas de Recursos Humanos que apoyan y fortalecen los derechos humanos
2. Política de Calidad que aseguran un bienestar con sus grupos de interés
3. Políticas en Temas de Responsabilidad Social de inclusión laboral
4. Políticas de Contratación de Recursos Humanos que es incluyente



ACTIVIDADES

- Promover los valores de la organización a través del curso de Inducción Genérica
- Contratación de estudiantes como 'becarios' en los diversos departamentos de la empresa
- Capacitación a los becarios en temas básicos de acuerdo con su formación
- Apoyo económico a becarios para continuar con sus estudios
- Liberación de servicio social a estudiantes
- Asistir periódicamente a vinculación de eventos de altruistas
- Donación de juguetes y partir rosca de reyes con niños provenientes de comunidades indígenas
- Donación de ropa en época invernal a personas en situación de calle o vulnerables
- Convocar propuestas de atención a problemas sociales
- Capacitación sobre Derechos Humanos al personal
- Reuniones periódicas de convivencia con todo el personal de la empresa, para el mejoramiento del clima laboral
- Diseño de 2 nuevas rutas de evacuación dentro de las instalaciones de la empresa
- Condenar públicamente el abuso a los Derechos Humanos en el Muro de Comunicados de la empresa
- Seguimiento de las inquietudes depositadas en el buzón de Inquietudes y Sugerencias de la empresa
- Implementación de una campaña altruista de donación de sangre
- Contratación de 2 capturistas invidentes en un proyecto temporal
- Elaborar el Plan Anual de Responsabilidad Social y Sustentabilidad
- Memoria de responsabilidad Social en temas de Apoyo que fomentan los valores y derechos humanos



RESULTADOS

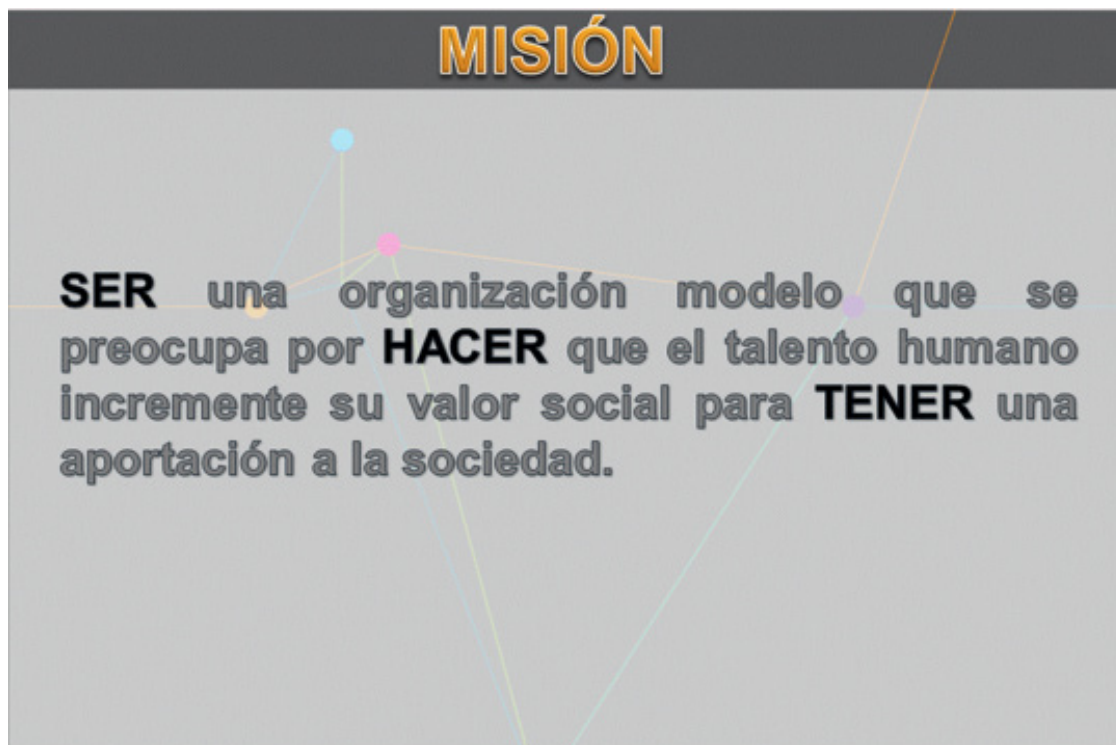
- 33 colaboradores beneficiados de la capacitación sobre Derechos Humanos, incluyendo a grupos de interés
- 3 albergues beneficiados por la donación de ropa organizada por la empresa
- 1 albergue indígena beneficiado por donación de juguetes y rosca, organizados por la empresa

- 2 estudiantes becarios beneficiados por la capacitación y apoyo económico a sus estudios
- 24 colaboradores beneficiados por el curso de Inducción Genérico
- Obtención del Distintivo ESR por primera vez en el 2015
- Nueva Filosofía empresarial enfocada en la gente



ACCIONES A REALIZAR

- Alcanzar la meta de 50 horas de capacitación en temas de Derechos Humanos
- Proseguir con donación de ropa y juguetes a albergues para un mayor alcance
- Diseño de planes a futuro para estudiantes becarios para inculcar conciencia en materia de Responsabilidad y Sostenibilidad
- Mantener la certificación año con año



DERECHOS HUMANOS

PRINCIPIO 2

NO SER CÓMPICE DE ABUSO DE LOS DERECHOS HUMANOS

COMPROMISO

En DeLuca brindamos los colaboradores libertad de expresión y las condiciones para que puedan ejercer de la misma forma sus costumbres, tradiciones y credos religiosos en un marco de respeto a la sociedad, promoviendo el respeto a la diversidad étnica, cultural, social y religiosa; respetando su libertad y privación personal.

En DeLuca procuramos a nuestros colaboradores la libertad de expresión y los invitamos a opinar en temas de derechos humanos. En DeLuca transparentamos nuestros procesos de pago de nómina, impuestos y en temas de Seguridad Social.



SISTEMAS

1. Política de Protección a Madres Embarazadas Trabajadoras
2. Política de Permisos por Paternidad
3. Calendario Oportuno de Pagos
4. Políticas y Procesos estandarizados que cumplen la Norma ISO-9001:2008

ACTIVIDADES

- Otorgar apoyo moral, técnico y personal a tres Trabajadoras durante todo su embarazo en apoyos de Seguridad Social y Prestaciones a que tienen derecho
- Durante el período de incapacidad por maternidad se deben cubrir por personal temporal
- A los jefes de familia que son Padres se les otorga el beneficio de trabajar desde su casa
- Implementación de una campaña altruista de donación de sangre
- Contratación de 2 capturistas invidentes en un proyecto temporal
- Auditoría por parte del casa PwC PricewaterhouseCoopers, S.C a los procesos internos de pago de Nómina, impuestos, contratos del personal a fin de que garantice el pago puntual en tiempo y forma.



- Certificación AMAPRO
- Certificación ISO-9001:2008

RESULTADOS

- 3 Trabajadoras madres beneficiadas del programa de Protección a Embarazadas
- 3 litros de sangre donados a la Cruz Roja de Polanco de manera altruista
- 1 Trabajador beneficiado del programa Paternidad Home Office
- Obtención del 96.28% de la auditoría de PwC
- Obtención de la Certificación de la Norma ISO-9001:2008



ISO 9001:2008
Organización Certificada
OC-0098/14

ACCIONES A REALIZAR

- Diseño de planes a futuro en mayor alcance en donación de sangre
- Mantener la certificación anual

DERECHOS LABORALES

PRINCIPIO 3

APOYAR LOS PRINCIPIOS DE LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN SINDICAL Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.

PRINCIPIO 4

ELIMINAR EL TRABAJO FORZADO Y OBLIGATORIO.

PRINCIPIO 5

ABOLIR CUALQUIER FORMA DE TRABAJO INFANTIL.

PRINCIPIO 6

ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN DE EMPLEO Y OCUPACIÓN

COMPROMISO

Nuestra organización promueve la libre asociación sindical, la negociación colectiva y propicia condiciones laborales favorables para la calidad de vida, y el desarrollo humano y profesional de nuestra comunidad, incluyendo: colaboradores, familiares, accionistas y proveedores. Condenamos, prohibimos y denunciaremos cualquier tipo de explotación, trabajo forzado y obligatorio.

Trabajamos en la creación de un Plan de Acción en Derechos Laborales en donde no discriminamos a ninguna persona por motivos de origen, etnia, estado civil, edad, opinión política, género, credo, asociación a organizaciones, clase social o económica, situación familiar, embarazo, lengua, orientación sexual, discapacidad, enfermedad, nacionalidad o cualquier otra condición para cualquiera de las actividades que la empresa realiza o en las cuales participa.



Además, nos preocupamos por nuestros trabajadores, brindándoles las mejores condiciones de trabajo, enfocándonos en un clima laboral sano y productivo, a través de la instauración de programas y acciones para el desarrollo de los mismos. Por ello, nos hemos preocupado por la creación de un centro de trabajo libre de adicciones, para ser una empresa libre de consumo de alcohol y drogas. De ésta manera, no sólo ejercemos y protegemos los derechos laborales de nuestros colaboradores, sino que nos preocupamos también por su calidad de vida como trabajadores y como seres humanos.

SISTEMAS

- El sistema de contratación utilizado por DeLuca prohíbe la discriminación por motivos de sexo, estado civil, origen, etnia, género, credo, clase social, nacionalidad o por cualquier otro motivo, promoviendo el derecho de las personas a gozar de condiciones laborales equitativas y satisfactorias.
- En la empresa, la edad mínima de los trabajadores es de 20 años.
- La empresa apoya y ejerce la libertad sindical y de asociación, respondiendo al reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva
- La empresa prohíbe la exigencia de horas extras obligatorias, o cualquier otra forma de trabajo forzoso u obligatorio
- Política de Contratación
- Comunicación Interna que impacten en temas de trabajo infantil
- Política de Lenguaje Incluyente
- Política de Contratación
- Plan de Carrera



ACTIVIDADES

- Modificación al sistema de contratación en Recursos Humanos
- Talleres sobre Lenguaje incluyente
- Modelo "Colegio de Graduados"
- Plan de Carrera
- Creación del Programa "Ser Mujer Ejecutiva"
- Perfil del Puesto Incluyente
- Adecuación del modelo de Relaciones Laborales destinado al derecho a la negociación colectiva de los empleados
- Talleres sobre Clima Laboral y sobre Derechos Humanos destinados al personal de la empresa
- Apoyo a la formación de sindicatos dentro de la empresa
- Regular pláticas con representantes del sindicato
- Auditorías internas dos veces al año
- Pruebas anuales de antidoping a todos los colaboradores
- Auditoría externa realizada por PwC
- Promover el desarrollo profesional de los empleados con base en cursos que enriquecen el desarrollo del personal
- Programas institucionalizados para reconocer el desempeño extraordinario dentro de la empresa en creatividad y productividad
- Programas y acciones para promover el desarrollo profesional y personal en el

ámbito deportivo y cultural, dirigido a los colaboradores y sus familiares

- Talleres de concientización de trabajo infantil
- Un espacio dedicado en el pizarrón de Comunicados mensuales "Communication Board" de la empresa
- Invitamos a los colaboradores a no consumir productos vendidos por menores de edad en la calle, metro o algún otro transporte público
- Invitamos a los colaboradores a no dar monedas a menores de edad que pidan en la calle
- Programa "Un día de sueldo a un mejor rescatado de la calle"



RESULTADOS

- Avance en el Plan de Acción en Derechos Laborales, así como en los cambios al modelo de Relaciones Laborales
- 23 colaboradores beneficiados de talleres sobre Clima Laboral y Derechos Humanos
- Presentación de temas discutidos con el sindicato al personal de la empresa
- 100% resultados negativos en pruebas de antidoping
- Lograr ser Socio Certificado de AMAPRO
- Reconocimiento como Socio Distinguido en la categoría de Desarrollo de Colaboradores y Personal por parte de PwC
- 18 participantes beneficiados por el Maratón de Carrera organizada por la empresa
- 25 cursos en temas de trabajo infantil
- Un albergue beneficiado por el programa "un día de sueldo"
- Incremento del 20% en donaciones del personal para esta causa
- Reconocimiento como Socio Distinguido en la categoría de Desarrollo de Colaboradores y Personal por parte de la casa auditora Pricewater houseCoopers, S.C
- 3, tres mujeres ocupando mandos gerenciales y estratégicos
- 7, siete mujeres ocupando mandos medios
- 45% de la plantilla laboral es la fuerza laboral femenina



ACCIONES A REALIZAR

- Proseguir con talleres y reuniones sobre el Clima Laboral
- Mejoramiento de instalaciones en la empresa
- Apoyo de campañas de abolición del trabajo infantil
- Impulsar el Voluntariado Corporativo
- Proseguir con talleres en temas de discriminación
- Adecuar las instalaciones en la empresa para trabajo que ayude a eliminar la barrera discriminatoria
- 7 Campañas de abolición del trabajo discriminatorio
- Proseguir con talleres y reuniones sobre el Tema
- Agregar un albergue de niños en situación de calle
- Impulsar el Voluntariado Corporativo



MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO 7

LAS ORGANIZACIONES DEBEN APOYAR UN ENFOQUE PREVENTIVO FRENTE A LOS DESAFÍOS AMBIENTALES.

PRINCIPIO 8

ADOPTAR INICIATIVAS PARA PROMOVER UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.

PRINCIPIO 9

FOMENTAR EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE TECNOLOGÍAS INOFENSIVAS PARA EL MEDIO AMBIENTE.

COMPROMISO

En DeLuca se respeta el entorno ecológico en todos y cada uno de los procesos de operación y es una organización que contribuye a la preservación del medio ambiente. Tenemos el compromiso de cambiar constantemente nuestros métodos convencionales por métodos más responsables, promoviendo e impulsando una cultura de cooperación responsable que busca las metas y el éxito del negocio, contribuyendo al mismo tiempo al bienestar de la sociedad.

En DeLuca promovemos el respeto, cuidado y preservación del Medio Ambiente, creando campañas y medios difusivos para llegar a todo el personal.

En DeLuca promovemos el cuidado del Agua y del aire, promoviendo una cultura de Calidad de Vida que busca estar en armonía con la naturaleza.



SISTEMAS

- El departamento de Calidad apoya en la verificación de los procedimientos establecidos en los manuales, para asegurar que todos hagan su trabajo de acuerdo con lo establecido en los mismos.
- DeLuca, siendo una Empresa Socialmente Responsable, tiene el propósito de generar la menor cantidad de desechos posible, a través de procesos que disminuyen la cantidad de los mismos, y que permiten su reciclaje; así como de generar el menor impacto negativo posible en la sociedad a través de la modificación en los procesos para hacer menos daño al medio ambiente, sin perder de vista su objetivo principal como



empresa de servicio.

- Programa de Donación de Ropa “ No lo Tires y DONA” a gente que lo necesite.

ACTIVIDADES

- Reciclaje de papel
- Acopio de pilas y baterías usadas
- Renta de árboles de navidad naturales en maceta
- Transformación de manuales escritos en manuales virtuales
- Talleres sobre Cuidado del Medio Ambiente
- Modificación al procedimiento de aplicación de pruebas psicométricas a los candidatos, pasando de ser escrito en hojas de papel a ser virtual.
- Contribuir para crear una conciencia ambiental dentro de la empresa, en el Muro de Comunicados de la misma
- Talleres abiertos al público sobre Concientización del Medio Ambiente
- Auditoría externa realizada por PwC
- Creación de políticas y acciones específicas de Responsabilidad Social Y Sustentabilidad
- Donaciones en vez de ser Basura
- Compra de árbol navideño en maceta



RESULTADOS

- Reconocimiento como Socio Distinguido en la categoría de Desarrollo, Sustentabilidad y Responsabilidad Social por parte de PwC
- Reducción de desperdicios relacionados al cambio del procedimiento de reclutamiento, y visualización de manuales virtuales
- Reducción del uso de papel basado en la cultura de reciclaje implementada
- 24 colaboradores beneficiados por talleres sobre Cuidado del Medio Ambiente
- 46 personas beneficiadas por talleres sobre Concientización del Medio Ambiente
- Reforestación y Limpieza de un Parque
- Reconocimiento externo auditoria AMAPRO en temas de Sustentabilidad de compromisos con el Medio Ambiente
- 18 personas beneficiadas por las Donaciones de Ropa
- Un árbol reutilizable en cada navidad



ACCIONES A REALIZAR

- Realizar talleres con enfoque preventivo frente a los desafíos ambientales
- Proseguir con la contribución de una concientización ambiental a través de talleres
- Utilizar tecnología menos ofensiva para el medio ambiente
- Utilizar materiales y herramientas menos tóxicos
- Separar la basura Orgánica e inorgánica diariamente



ANTICORRUPCIÓN

PRINCIPIO 10

LAS EMPRESAS DEBERÁN TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUYENDO LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO.

COMPROMISO

En DeLuca, buscamos promover que nuestros colaboradores actúen con integridad y cultura ética para hacer frente a la desconfianza, injusticia y corrupción, formando así una empresa fuerte en valores y principios. La empresa prohíbe participar en sobornos o actos fraudulentos de dicha naturaleza, en ninguna situación y por ningún motivo. En su Código de Ética y Conducta Empresarial, DeLuca promueve y facilita la detección de prácticas ilegales así como conductas inapropiadas, lo cual asegura el cumplimiento de las leyes, regulaciones y ordenamientos del país.

lealtad integridad
justicia
Ética
respeto compromiso
vocación de servicio inclusión

En ese sentido, DeLuca hace públicos sus valores, combatiendo interna y externamente prácticas de corrupción, teniendo como base éste Código de Ética. Somos una empresa que busca actuar con compromiso firme hacia la integridad científica y de negocio; construyendo confianza a través de un comportamiento ético y honesto, actuando con respeto por los demás y comportándonos de manera responsable con los miembros de la comunidad local, a través de la comunicación abierta y de los mecanismos formales implementados en la empresa.



De ésta manera, la organización cuenta con una guía para cumplir todos sus propósitos planteados, garantizando que todos sus colaboradores hagan lo correcto, por ello, dicho código compete a todos los miembros de su comunidad empresarial.

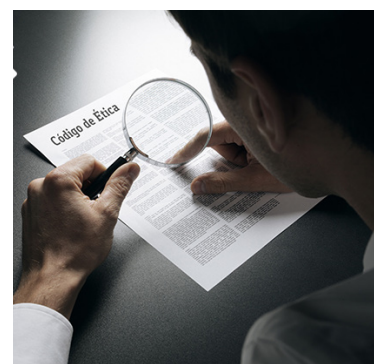
SISTEMAS

- Código de Ética Empresarial.
- Código de Conducta.
- Manual del Colaborador.
- Política de No Conflicto de Intereses.
- Política de Regalos.
- Políticas de Recursos Humanos que prohíbe el Acoso y Hostigamiento con fines personales monetarios o de otra índole .



ACTIVIDADES

- Capacitación al personal de la empresa sobre el Código de Ética que rige a la misma.
- Taller sobre 'El significado de los Valores' dirigido al personal de la empresa.
- Promover los valores en el Muro de Comunicados de la empresa.
- Creación de nuevas políticas anticorrupción.
- Auditoría externa realizada por PwC.
- Pago de impuestos y contribuciones.
- Gestión eficaz de calidad.
- Creación de buzón de denuncias.



RESULTADOS

- En el año anterior, no hubo registros sobre denuncias vinculadas a la corrupción.
- Entrega de 47 Libros que impulsan nuestra Ética Empresarial.

ACCIONES A REALIZAR

- Realizar talleres sobre orientación en caso de presenciar un acto corrupto.
- Proseguir con capacitación y talleres para fomentar una cultura de anticorrupción.



CÓDIGO DE ÉTICA

1.- CON NUESTROS CLIENTES

Ofrecer servicios de excelente calidad y calidez. A través de tecnología, procesos y capital humano.

2.- CON NUESTROS ACCIONISTAS Y SOCIOS

Proporcionar una rentabilidad razonable de manera sostenida creando valor en el largo plazo.

3.- CON NUESTROS COLABORADORES

Asegurar un ambiente de trabajo agradable y seguro para su bienestar personal. Además de ofrecerles de manera sostenida un crecimiento laboral y desarrollo personal.

4.- CON NUESTROS PROVEEDORES

Mantener relaciones cordiales y honestas, promoviendo su desarrollo y buscando construir relaciones de negocios duraderas, equitativas y justas; para fomentar cadenas de producción sustentables.

5.- CON LA COMPETENCIA

Competir en el mercado basados en precio, calidad y servicio, en un marco de integridad y respeto.

6.- CON EL GOBIERNO

Respetar y cumplir con las leyes vigentes.

7.- CON LA SOCIEDAD

Adoptar y seguir los valores éticos universales. Apoyar el desarrollo social de las comunidades, fomentando el cuidado al medio ambiente.