



DeLuca  
POSmarketing®

COP - 2017

---

## **PERIODO CUBIERTO PARA LA PRESENTE COMUNICACIÓN PARA EL PROGRESO COP DE DICIEMBRE DE 2016 A DICIEMBRE DE 2017**

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 ésta 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 éste 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 e 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

- Implementación de nuestro código de Ética bajo lineamientos de ESR.
- Lineamientos de Recursos Humanos que apoyan y fortalecen los derechos humanos
- Política de Calidad que aseguran un bienestar con sus grupos de interés.
- Políticas en Temas de Responsabilidad Social de inclusión laboral.
- Políticas de Contratación de Recursos Humanos que es incluyente.



## ACTIVIDADES

- ✓ Promover los valores de la organización a través del curso de Inducción Genérica.
- ✓ Somos una empresa gay friendly, contratando sin distinción personal LGBT.
- ✓ Contratación de estudiantes como becarios en los diversos departamentos de la empresa.
- ✓ Apoyo económico a becarios para continuar con sus estudios.
- ✓ Liberación de servicio social a estudiantes.
- ✓ Asistir periódicamente a vinculación de eventos de altruistas.
- ✓ Se mantiene la donación de juguetes y partir rosca de reyes con niños provenientes de comunidades indígenas, así como la donación de ropa en época invernal a personas en situación de calle o vulnerables.
- ✓ Capacitación sobre Derechos Humanos al personal.
- ✓ Reuniones periódicas de convivencia con todo el personal de la empresa, para el mejoramiento del clima laboral.
- ✓ Seguimiento de las inquietudes depositadas en el buzón de Inquietudes y Sugerencias de la empresa.
- ✓ Se ha sostenido el Plan Anual de Responsabilidad Social y Sustentabilidad.
- ✓ Memoria de responsabilidad Social en temas de Apoyo que fomentan los valores y derechos humanos.





## RESULTADOS

- 20 colaboradores de nuevo ingreso se capacitaron en temas de Derechos Humanos.
- 2 albergues beneficiados por la donación de ropa y juguetes 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.
- Logramos mantener el Distintivo ESR.
- 3 Becarios beneficiados por la capacitación y apoyo económico a sus estudios.
- 40% de nuestro personal pertenece a la comunidad LGBT.



## ACCIONES A REALIZAR

- Proseguir con donación de ropa y juguetes a albergues para un mayor alcance.
- Mantener la certificación ESR año con año
- Dar continuidad a todos los hallazgos detectados que estén en contra de nuestro código de Ética.



## DERECHOS HUMANOS

### PRINCIPIO 2

### NO SER CÓMPICE DE ABUSO DE LOS DERECHOS HUMANOS

## COMPROMISO

En DeLuca brindamos los a 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 privacidad personal.

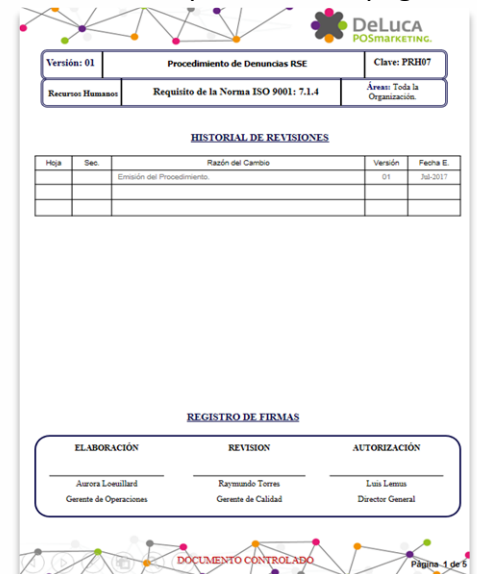
En DeLuca procuramos a nuestros colaboradores la libertad de expresión y los invitamos a opinar en temas de derechos humanos. En DeLuca transparentamos nuestros procesos de pago de nómina, impuestos y en temas de Seguridad Social.

## SISTEMAS

- I. Proceso de denuncias en base a lineamientos de RSE
- II. Auditorias de procesos para pago de nominas
- III. Política de Protección a Madres Embarazadas Trabajadoras
- IV. Política de Permisos por Paternidad

## ACTIVIDADES

- ✓ Auditorías por parte del casa PwC PricewaterhouseCoopers, S.C a los procesos internos de pago de Nómina.
- ✓ 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.
- ✓ 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.



Versión: 01	Procedimiento de Denuncias RSE	Clave: PRH07
Recursos Humanos	Requisito de la Norma ISO 9001: 7.1.4	Área: Toda la Organización

Hoja	Sec.	Razón del Cambio	Versión	Fecha E
		Emisión del Procedimiento	01	Jul-2017

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN
Aurora Lonzillari Gerente de Operaciones	Raymundo Torres Gerente de Calidad	Luis Lemus Director General

DOCUMENTO CONTROLADO

Página 1 de 5

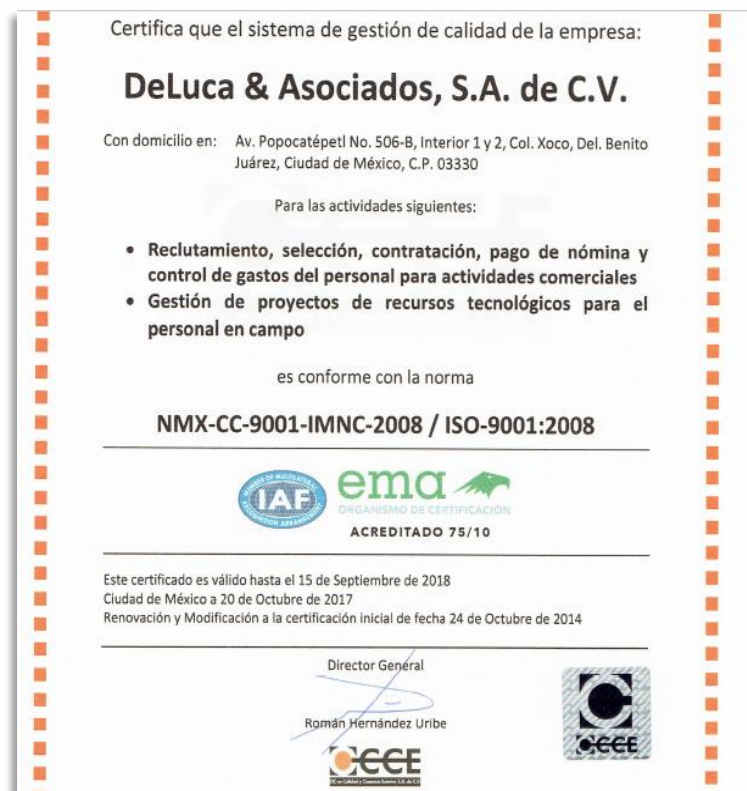
## RESULTADOS

- ✓ Obtención del 98.5% de la auditoría de PwC.
- ✓ Obtención de la Recertificación en Norma ISO- 9001:2008 (En procesos de dispersión de nomina y contratación, mismos que cubren mas allá de los requisitos legales).
- ✓ Se atendieron efectivamente 2 casos de denuncias en temas de Ética profesional llegando a resolutivos que no afectaron a las partes interesadas.
- ✓ 2 Trabajadoras madres beneficiadas del programa de Protección a Embarazadas
- ✓ 2 Trabajador beneficiados del programa Paternidad Home Office.

## ACCIONES A REALIZAR

- Mantener todas nuestras certificaciones.
- Vigilar el cumplimiento de políticas y procesos de denuncias en temas de Etica y RSE.

Punto evaluado	Porcentaje asignado por AMAPRO	Porcentaje obtenido en la evaluación
<b>Situación actual</b>	<b>100%</b>	<b>98.50%</b>
1.- Constitución de la empresa	2.50%	2.50%
2.- Nóminas	30.00%	30.00%
3.- Impuestos y contribuciones	34.50%	33.00%
4.- Política de ingresos	14.75%	14.75%
5.- Gestión de calidad	18.25%	18.25%



## 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.

### NORMAS ÉTICAS GENERALES



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.
- Comunicación Interna que impacten en temas de trabajo infantil.
- Política de Lenguaje Incluyente.
- Política de Contratación.
- Plan de Carrera.

### INTEGRIDAD PERSONAL



ENFERMEDADES CRÓNICAS deben ser informadas a RRHH para ejecutar el mejor trato de nuestro colaborador.



CREAR AMISTADES entre compañeros no debe permitir que afecte en actividades laborales, no debe afectar a la empresa.



Dada una relación amorosa entre colaboradores debe ser informado a RRHH para establecer criterios determinados por la empresa.



Las DECISIONES LABORALES deben de basarse en la experiencia no en el trato personal.



Cualquier acto inmoral dentro de la empresa esta totalmente prohibido. De igual cualquier tipo de acoso laboral.

## ACTIVIDADES

- ✓ Talleres sobre Lenguaje incluyente.
- ✓ Plan de Carrera.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- Invitamos a los colaboradores a no consumir productos vendidos por menores de edad en la calle, metro o algún otro transporte público.

## RESULTADOS

- I. Implementación efectiva del Código de Ética y Conducta, así como en los cambios al modelo de Relaciones Laborales.
- II. Talleres de implementación y adaptación a las políticas de ética empresarial.
- III. Presentación en la junta de conciliación de nuestro reglamento interior de trabajo.
- IV. Inducción en temas específicos del Reglamento Interior de Trabajo.
- V. 100% resultados negativos en pruebas de antidoping
- VI. 100% en la evaluación para la Certificado de AMAPRO.
- VII. Un albergue beneficiado por el programa “un día de sueldo”.
- VIII. Reconocimiento como Socio Distinguido en la categoría de Desarrollo de Colaboradores y Personal por parte de la casa auditora AMAPRO.
- IX. Campañas de abolición del trabajo infantil.
- X. Campañas en contra de la violencia infantil.
- XI. 40% de la plantilla laboral es la fuerza laboral femenina.
- XII. 40% de nuestro personal pertenece a la comunidad LGBT.



## ACCIONES A REALIZAR

- Talleres y reuniones sobre el Clima Laboral.
- Talleres en temas de discriminación.
- Adecuar las instalaciones en la empresa para trabajo que ayude a eliminar la barrera discriminatoria.

## 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

- 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.

## SISTEMAS

- Desarrollo de planes y programas de sustentabilidad y responsabilidad social así como acciones para el desarrollo de los mismos.
- Políticas y acciones específicas para la responsabilidad social.
- Calces de buceo para el fomento del contacto ecológico .



**DeLuca POSmarketing.**  
Con el cambio de oficinas, reforzamos nuestros hábitos.

Como habrán notado, se quitaron los botes de basura individuales, esto, con el fin de **promover acciones de reciclaje en beneficio de la preservación del medio ambiente** como empresa socialmente responsable que somos.

**LAS 3R'S**  
Lleva bolsas propias cuando vayas a hacer las compras.

**Reducir**  
**Reciclar**  
**Reutilizar**

Separa los residuos orgánicos de los inorgánicos. Usa nuevamente frascos de vidrio, envases, cajas.

**NUESTROS BOTES DE BASURA**

TIPO DE MATERIAL	¿CÓMO PREPARARLO?	NO INCLUIR
<b>Aluminio</b> Latas de aluminio, bebidas gaseosas, jugos, cerveza, otros.	Vaciar el contenido. Quitar etiquetas de plástico o de papel.	No se debe incluir latas de pintura ni de aerosol.
<b>Plástico</b> Todo tipo de botellas y envases plásticos: detergentes, aceite, shampoo y cualquier otro producto plástico.	Vaciar el contenido y compactar los envases. Quitar etiquetas de plástico o de papel.	No se debe incluir productos de PVC.
<b>Papel y cartón</b> Papel periódico, revistas, directorios, papel blanco y de colores, papel kraftado y cartón. Bolsas y cajas de papel.	Las capas de cartón y cartulina deben desmenuarse. Quitar etiquetas de plástico.	Papel higiénico, desechables, servilletas, papel tipo térmico, cartón, celofán, celofán.
<b>Vidrio</b> Botellas, frascos de todo color y forma, vasijas de vidrio.	Vaciar el contenido. Quitar etiquetas de plástico o de papel.	No mezclar botellas de vidrio con otros tipos de vidrio como espejos o ventanas.
<b>Tetrapack</b> Envases de leche, jugos, entre otros.	Abrir un lado del envase, escurrir y compactar.	Todo tipo de tetrapack es reciclable.

Recuperar dos toneladas de plástico equivale a ahorrar una tonelada de petróleo.

Reciclando reducimos la huella de carbono y evitamos la contaminación del agua.

Reciclar una tonelada de papel evita cortar unos 17 árboles.

**Recuerda que los grandes cambios se hacen con la participación de todos.**





## ACTIVIDADES

Programas de Reciclaje.

Acopio de pilas y baterías usadas.

Transformación de manuales escritos en manuales virtuales.

Talleres sobre Cuidado del Medio Ambiente.

Procedimiento de aplicación de pruebas psicométricas a los candidatos en modo virtual.

Contribuir para crear una conciencia ambiental dentro de la empresa, en el Muro de Comunicados de la misma.

Talleres sobre Concientización del Medio Ambiente.

Creación de políticas y acciones específicas de Responsabilidad Social Y Sustentabilidad

Donaciones en vez de ser Basura

Compra de árbol navideño en maceta

## RESULTADOS

- Obtención de un certificado por parte de AMAPRO distinguiendo nuestra actuación en temas de desarrollo sustentabilidad y responsabilidad social.
- Reducción del uso de papel basado en la cultura de reciclaje implementada.
- 2 alberges beneficiadas por las Donaciones de Ropa.
- 8 empleados beneficiados con clases de buceo.





**DeLuca**  
POSmarketing.

# INICIACIÓN BUCEO

Te invitamos a vivir una experiencia diferente aprendiendo a bucear.

**Cuándo:**  
Miércoles 13 de diciembre

**Dónde:**  
En las Águilas

**Horario:**  
18:00 a 20:00 hrs  
Parte teórica en salón  
20:00 a 22:00 hrs  
Parte práctica en alberca

**Cupo:**  
4 personas máximo.  
Se abrirán nuevas fechas de acuerdo a la demanda.

**Costo Especial:**  
\$300 pesos

**No es necesario saber nadar.**  
Trae traje de baño y cambio de ropa.

Favor de confirmar antes del 20 de noviembre al correo:  
[alojuillard@deluca.com.mx](mailto:alojuillard@deluca.com.mx)

Saldremos de la oficina en coche



## ACCIONES A REALIZAR

- ✓ Talleres con enfoque preventivo frente a los desafíos ambientales.
- ✓ Dar continuidad a las actividades de reciclaje de ropa.
- ✓ Fomentar la utilización de materiales no tóxicos y dañinos al ambiente.
- ✓ Continuar con actividades de separación de basura Orgánica e inorgánica diariamente.
- ✓ Continuidad a clases de buceo al personal de Staff.

## ANTICORRUPCIÓN

### PRINCIPIO 10 APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

## 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.

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.





## 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 correo de denuncias.
- Creación de políticas anticorrupción.
- Auditoría externa realizada por PwC en temas de:
  - ✓ Pago de impuestos y contribuciones.
  - ✓ Gestión eficaz de calidad.

## RESULTADOS

En el año anterior, no hubo registros sobre denuncias vinculadas a la corrupción.

## ACCIONES A REALIZAR

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





**MUCHAS  
GRACIAS**