

# Comunicación del progreso anual 2018

## Grupo C&H



## Contexto

Desde el 2016 Grupo C&H se encuentra adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) que es una iniciativa internacional que promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.

## Índice

El objetivo de este documento es compartirles nuestros avances de progreso anual, bajo el siguiente contenido:

1. La declaración del Director General de Grupo C&H en donde expresa nuestro apoyo continuo al Pacto Mundial y de renovar nuestro compromiso continuo a la iniciativa y los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
2. La descripción de las acciones, manuales, códigos, procesos y políticas pertinentes, en relación a la implementación de los 10 Principios universalmente aceptados en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción promovidos por el Pacto Mundial de Naciones Unidas.
3. La medición cualitativa y / o cuantitativa de los resultados de cada una de las acciones descritas.
4. Las siguientes acciones a seguir.

Santiago de Querétaro, Qro. México 2018

CARTA PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

A nuestras partes interesadas:

---

Me complace confirmar que Grupo C&H reafirma su respaldo a los Diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la anticorrupción.

En esta comunicación de progreso anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias.

También nos comprometemos a seguir compartiendo esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente



C.P Carlos Hernández Olivera  
DIRECTOR GENERAL  
GRUPO C&H

A continuación se describen las acciones, manuales, códigos, procesos y políticas que hemos implementado durante este año basándonos en los 10 Principios universalmente aceptados en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción promovidos por el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Así mismo por cada principio se presenta la medición cualitativa y / o cuantitativa de los resultados de cada una de las acciones descritas.

## LOS DIEZ PRINCIPIOS de la Red Española del Pacto Mundial

### DERECHOS HUMANOS

### NORMAS LABORALES

### MEDIO AMBIENTE

### LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.



El valor  
de compartir  
principios

## Implementación, descripción de medidas prácticas y evaluación de resultados del Principio 1

Los elementos que hemos instaurado en nuestra gestión apoyando y respetando la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, desde nuestro ámbito de influencia con un enfoque de gestión de los derechos humanos destacan:

### Crear un comité de ética, honor y responsabilidad social empresarial.

The infographic features a dark blue diagonal line with an orange and yellow gradient. To the left of the line is the C&H logo and the text 'INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ÉTICA Y HONOR 2017 -2019'. To the right of the line are five portrait photos of the committee members, each with their title and name. At the bottom left is the website 'grupocyh.com' and the phone number '01 800 836 68 99'.

**INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ÉTICA Y HONOR 2017 -2019**

**Presidente del Comité**  
Lic. MAURICIO TORRECILLA COLIN

**Secretario**  
Lic. MARIA LETICIA SAENZ MARTINEZ

**Vocero 1**  
Ing. RICARDO CASTRO CRUZ

**Vocero 2**  
C.P. LETICIA SERRANO AMADOR

**Vocero 3**  
LIC. JOSÉ ROBERTO TREVIÑO BARCENAS

grupocyh.com  
01 800 836 68 99

Este comité es el órgano representativo y colegiado del conjunto de Colaboradores de Grupo C&H integrado para garantizar la correcta gestión, regulación y cumplimiento de las iniciativas de responsabilidad social empresarial y de los Diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la anticorrupción.



Así mismo este comité se integra para ser el encargado de comunicar y verificar que se mantengan los Diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como del decálogo socialmente responsable que propone el Centro Mexicano de Filantropía CEMEFI y que durante los años que hemos obtenido el reconocimiento lo hemos asumido en el actuar de nuestra empresa.

Los objetivos de este comité son:

### 1. *Evaluar los impactos en los derechos humanos.*

Para lograr este objetivo además de la integración del comité de creó un manual en el que se describe la definición de dicho comité, su ámbito de aplicación, la forma en que deberá ser integrado, las funciones y responsabilidades de los miembros, así como sus derechos y deberes. Y por último los objetivos del comité, la forma de sesionar, periodicidad y la forma de comunicar los acuerdos establecidos a través de minutas, bitácoras y comunicados formales a los grupos de interés.

### 2. *Integrar políticas de derechos humanos en la empresa.*



	<b>Procedimiento para presentar una denuncia al comité de ética y honor</b>		Página: 1 de 5
			Modificación: 000
	FECHA: 22/03/2017	CÓDIGO:	CYH-001-PR02/00

### **Procedimiento para presentar una denuncia al comité de ética y honor**

 Modicío Torrecilla Colín Dirección de Desarrollo Organizacional	 Lic. Adriana Hernández Olivera Dirección Ejecutiva	 C.P. Carlos Hernández Olivera Dirección General
Nombre y firma de quien elaboró	Nombre y firma de quien revisó	Nombre y firma de quien aprobó

### 3. Tomar medidas correctivas

## Medios de denuncia



### Medios de denuncia

Cualquier colaborador, cliente, proveedor que quiera presentar una denuncia o queja podrá presentarla a través de alguno de nuestros medios de denuncia, los cuales son medios de comunicación institucionales hechos para que reporten el incumplimiento de las normas de código de ética, garantizando absoluta confidencialidad.

El levantamiento de denuncias se deberá llevar a cabo a través de los medios institucionales de denuncia designados específicamente para ello que se enlistan a continuación:

#### 1. Atención Línea de Ética "ALE".

– Ingresar a la página principal de Grupo C&H [www.grupoch.com](http://www.grupoch.com)

– Dar click en la pestaña compromiso social



### 4. Comunicar los progresos

## Convención anual Grupo C&H



- 5. Dar seguimiento del progreso de los compromisos** creando incentivos y medidas correctivas adecuadas para los empleados, buscando la mejora continua y así realizar los ajustes necesarios en las prioridades y los enfoques que se tendrán cada año.

Para Grupo C&H el respeto y el apoyo a los derechos humanos, también refuerza a su vez las relaciones de la empresa con sus stakeholders, por lo mismo hemos participado e instaurado programas con impacto social que buscan promover los derechos humanos y la inclusión social.

Algunos de nuestros programas en beneficio a nuestros colaboradores y a nuestro entorno principalmente a grupos vulnerables y que son:





## Resultados de nuestros programas de impacto social

1. Participación en el programa de la Secretaría de Salud del Estado de Querétaro en el que se implementó la estrategia Emprendedores de la Salud y la Alimentación.

El objetivo de esta estrategia es evaluar y reforzar la adopción de comportamientos favorables a la salud en la escuela integrada al proyecto piloto Vengadores en Movimiento, basado en evidencia científica, que motiva y orienta sobre la nutrición adecuada, toma de agua simple potable y actividad física propiciando la adquisición de estilos de vida saludables.



Los alumnos participaron en sesiones sobre: alimentación correcta, rescate de la cultura alimentaria tradicional, cuenta cuentos de etiquetado nutrimental, higiene y lavado de manos, toma de agua simple y actividad física, esta última consistió en un torneo relámpago de fútbol con la botarga de Gallos Blancos, así como tiro al blanco y una dinámica con aros y pelotas.

<http://www.queretaro.gob.mx/prensa/contenido.aspx?q=vUYGbsxLnliLu2l6Wx7oITQkq7AZKzawVwh7h8J3KQns3fYci7YjcA==>

2. Firma de convenio con el DIF Municipal de Corregidora "Cambiando vidas"

La presidenta del DIF Municipal de Corregidora, encabezó la firma de convenio con la Fundación C&H, a través del cual, se donarán 50 lentes a estudiantes de educación básica, por cada gol que meta como local en esta temporada, el equipo Gallos Blancos de Querétaro.

<http://adninformativo.mx/firma-dif-municipal-corregidora-convenio-la-fundacion-ch/>



### 3. Entrega de lentes a niños de comunidades más necesitadas del Estado de Querétaro

www.eluniversalqueretaro.mx/metropoli/22-10-2013/lentes-para-estudiantes

QUERETARO MULTIMEDIA ESPECIALES VIDA Q MINUTO POR MINUTO AVISO OPORTUNO

**EL UNIVERSAL** METRÓPOLI QUERETARO

Jueves 17 de Mayo del 2018

INICIO / METRÓPOLI / LENTES PARA ESTUDIANTES



La fundación C&H Empresarial beneficiará a más de siete mil 500 niños de las comunidades más necesitadas del estado, mediante la entrega de lentes que mejoren sus condiciones visuales.

Lo anterior, derivado del programa Ver Mejor, cuyo fin es que niños de las zonas más necesitadas cuenten con herramientas que les permitan mejorar sus condiciones de vida.

Durante la Primera Entrega de este programa en las escuelas primarias Julián Adame Alatorre y Belisario Domínguez, el alcalde de Querétaro, Roberto Loyola Vera, otorgó un total de 250 lentes a alumnos de dichos planteles; derivado de ello, el presidente de la Fundación C&H, Carlos Hernández Olivera, indicó que esto no es más que un esfuerzo empresarial concebido en la premisa de la participación ciudadana dentro del quehacer nacional para dar solución a los grandes rezagos y demandas de la gente, particularmente en los niños que presenten debilidades visuales.

"No podemos aspirar como sociedad hacia nuevos horizontes de igualdad de condiciones y oportunidades, si no empezamos por abatir el rezago educativo", consideró Carlos Hernández Olivera.

<http://www.eluniversalqueretaro.mx/metropoli/22-10-2013/lentes-para-estudiantes>

**Querétaro F.C.**  
20 de febrero de 2016 ·

¡Gracias a Fundación C&H y Club Querétaro con los goles anotados en el partido, Fundación C&H otorgará 100 estudios de la vista y anteojos gratuitos por cada gol a niños en situación vulnerable de nuestro estado! ¡Así juntos ofrecemos una mejor calidad de vida!



FUNDACIÓN C&H

hoy gracias a  
**GOLES PARA VER MEJOR**  
FUNDACIÓN C&H  
atenderá y donará anteojos  
a cientos de niños con  
problemas visuales en  
situación vulnerable.

grupocyh.com

### 4. Publicación en redes sociales del Club deportivo Gallos Blancos (Querétaro F.C)

##### 5. Firma de convenio: "Potosinos en acción" con Atlético de San Luis

Atlético de San Luis presentó "Potosinos en Acción" iniciativa que fomentará el apoyo a causas socialmente responsables en las cuales estará involucrada la Institución.

Como parte de la primera "Acción" de los potosinos, está la colaboración con la Fundación C&H, dedicada a aportar anteojos para niños de escasos recursos, ya que de acuerdo a datos mencionados la debilidad visual en niños de 6 a 14 años puede frenar el desarrollo infantil.

El Atlético de San Luis será parte importante para que sean entregados la mayor cantidad de lentes posibles, ya que por cada gol que el Atlético anote, C&H donará 50 anteojos, Alejandro Castro en representación del Cuerpo Técnico y Jugadores mencionó que para ellos es una motivación extra y que buscarán marcar la mayor cantidad de goles posibles para apoyar a los niños que estén en situación vulnerable.

La afición también será parte de "Potosinos en Acción" colaborando en algunas otras campañas que ya se tienen planeadas como la recolección de víveres, el apoyo para la detección del cáncer de mama en marco del mes en donde se concientización sobre este tema, y la recolección de cobijas y abrigos en el mes de Diciembre, por lo pronto para el próximo partido en casa de este viernes, se colocarán módulos para los asistentes interesados en realizarse el examen de la vista con el objetivo de beneficiar de igual forma a los niños.

En todas las acciones se establecerán vínculos con distintas dependencias gubernamentales como lo son el DIF estatal, CONAFE entre otros quienes serán los encargados de apoyar a "Potosinos en Acción" para determinar las zonas de vulnerabilidad que requieran el apoyo.

Es así como nace "Potosinos en Acción" programa de responsabilidad social que el Atlético de San Luis estará llevando a cabo en pro de la sociedad potosina.



<http://tribunasports.com/index.php/2017/08/21/potosinos-en-accion-con-el-atletico-de-san-luis-y-fundacion-ch/>



6. Entrega de lentes a niñas y niños del CONAFE en colaboración con el DIF del Estado de San Luis Potosí y atlético SLP



JM Carreras Entrega Paquetes para Bebés a Familias Vulnerables del Estado. Además, entregó lentes de la campaña "Goles para ver mejor" que realizan el equipo Atlético San Luis, la Fundación C&H y el Sistema DIF Estatal con la que se beneficia a niños y niñas del CONAFE (Consejo Nacional de Fomento Educativo).

Atestigua firma de convenio de colaboración entre la CEDH y CONAFE para fomento de los derechos humanos.

<https://labrecha.me/?p=148382>





COMPARTIDA

0



## Atlético de San Luis se suma a la responsabilidad social

Por: Cristian Robledo | agosto 22, 2017 - 3:32 PM



El club Atlético de San Luis dio a conocer, cuál será su estrategia de responsabilidad social que se denominará "Potosinos en Acción" la cual busca tener un impacto positivo dentro del desarrollo integral de la sociedad que trascienda mucho más allá de la actividad futbolística.

La primera estrategia que se realizará será "Goles para ver mejor", Fundación C&H de Grupo C&H y Club Atlético de San Luis crean una alianza para mejorar las capacidades de los niños de escasos recursos con deficiencia visual



<https://www.am.com.mx/san-luis/2017/08/22/atletico-de-san-luis-se-suma-a-la-responsabilidad-social-21252#ixzz5FmZAkTYB>

## Publicación en redes del Sistema DIF estatal de SLP



**Sistema DIF Estatal SLP** @DIF\_SLP · 6 mar.

La Presidenta de DIF @LorValRod entrega este día lentes en escuela de Escalerillas como parte del programa Goles Para Ver Mejor  
¡Muchas Gracias a la fundación C&H y al @AtletideSanLuis por tan noble labor con la #niñezpotosina !



3

45

55



## Entrega de lentes a niñas y niños de casas hogar del estado de Jalisco



El

Instituto Jalisciense de Asistencia Social, en coordinación con las Fundaciones C&H y Jorge Vergara entregaron 102 lentes graduados a niñas y niños de siete casas hogar afiliadas al IJAS.



## Implementación, descripción de medidas prácticas y evaluación de resultados del Principio 2 "Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"

### Se instauraron un código y decálogo de ética y conducta

Dicho Código de Ética y conducta no es solo un documento que se haya hecho para leerse, es para vivirse.

Hoy todos los que formamos Grupo C&H somos parte de un gran equipo que ha logrado varios éxitos, pero ninguno de nuestros éxitos sería tan honroso si nosotros mismos no somos personas en las que nuestros clientes, colaboradores, asesores, accionistas y proveedores puedan confiar plenamente.

Nuestra filosofía debe verse reflejada en todos los aspectos de nuestro trabajo cotidiano, es por esto que concretamos lineamientos que nos permiten dar una atención que constantemente supere las expectativas de clientes y colaboradores fortaleciendo el talento y dando soluciones integrales.

Diariamente cada uno de los que formamos parte de Grupo C&H construimos con cada acción, actitudes y decisiones nuestra filosofía y cultura, este Código gobierna nuestras relaciones con clientes, proveedores, compañeros y demás colaboradores del Grupo; en él se encuentran temas como: el respeto y garantía de los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente, la anticorrupción, la protección de información confidencial; los conflictos de interés, la conservación de activos, oportunidades cooperativas, nuestra responsabilidad social y compromiso con el entorno, todo esto basándonos en los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y en nuestra filosofía institucional.

Los principales objetivos de nuestro código de ética y conducta son:

- **Crear conciencia** dentro de la organización en materia de derechos humanos, así como con nuestros grupos de interés.
- **Instaurar una política efectiva** de derechos humanos y debida diligencia, permitiendo conocer que se han tomado todas las medidas razonables para evitar la participación en dicha vulneración.



- **Condenar en privado y públicamente** los abusos contra los derechos humanos que hayan sucedido de manera sistemática y continua.
- **Consultar continuamente** sobre aspectos de los derechos humanos con los grupos de interés, dentro y fuera de la empresa.
- **Evaluar el impacto** sobre los derechos humanos que una inversión pueda causar en la comunidad o región.
- **Identificar riesgos funcionales internos**
- **Transparencia y rendición de cuentas**



## 2. INTRODUCCIÓN

El presente **Código de Ética y Honor** no es solo para leerse, es para vivirse. Hoy todos formamos parte de un equipo ganador, pero ninguno de nuestros éxitos sería tan honroso si nosotros mismos no somos personas en las que nuestros clientes, colaboradores, asesores, accionistas y proveedores puedan confiar plenamente.

Nuestra filosofía debe verse reflejada en todos los aspectos de nuestro trabajo cotidiano, es por esto que concretamos lineamientos que nos permitirán dar una atención que constantemente supere las expectativas de clientes y colaboradores fortaleciendo el talento y dando soluciones integrales.

Diariamente cada uno construye, con cada acción, actitudes y decisiones la filosofía y cultura de GRUPO C&H, este Código debe gobernar nuestras relaciones con clientes, proveedores, compañeros y demás colaboradores del Grupo; encontrarás temas como: la protección de información confidencial; los conflictos de interés, la conservación de activos, oportunidades cooperativas, nuestra responsabilidad social y compromiso con el entorno.

Este Código no sustituye las políticas generales, lineamientos o reglamentos internos y no debe reemplazar el comportamiento reflexivo, servirá como una fuente de referencia, que estamos seguros resultará muy útil.

## Implementación, descripción de medidas prácticas y evaluación de resultados del Principio 3 "Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"

Hemos establecido políticas y procedimientos no discriminatorios con respecto a la organización sindical, la afiliación sindical y la actividad en áreas tales como aplicaciones para el empleo y las decisiones sobre ascensos, despidos o transferencia.

Dichas políticas están descritas en nuestro manual organizacional, política de contratación y movimientos de personal y en el manual de Recursos Humanos.

	<b>Manual de políticas y procedimientos aplicable al Comité de Ética y Honor de Grupo C&amp;H.</b>		Página: 1 de 9
	FECHA: 22/03/2017	CÓDIGO: CYH-001-PSEI/DO	Modificación: 000

	<b>Políticas de contratación y movimientos</b>		Página: 1 de 10
	FECHA: 22/03/2017	CÓDIGO: CYH-001-PRII/DO	Modificación: 000

### Manual de políticas y procedimientos aplicable al Comité de Ética y honor de Grupo C&H.

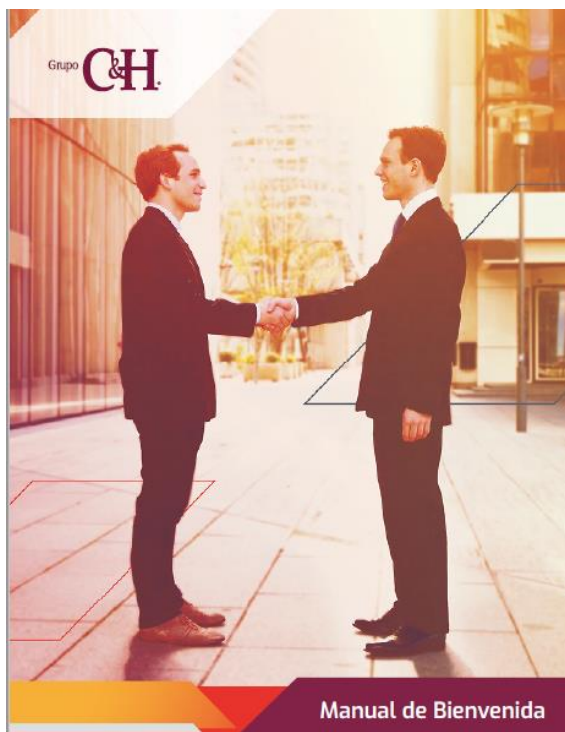
### Políticas de contratación y de movimientos

 Lic. Mauricio Torrecilla Colín Dirección de Desarrollo Organizacional	 Lic. Adriana Hernández Olivera Dirección Ejecutiva	 C.P. Carlos Hernández Olivera Dirección General
Nombre y firma de quien elaboró	Nombre y firma de quien revisó	Nombre y firma de quien aprobó

 Lic. Mauricio Torrecilla Colín Dirección de Desarrollo Organizacional	 Lic. Adriana Hernández Olivera Dirección Ejecutiva	 C.P. Carlos Hernández Olivera Dirección General
Nombre y firma de quien elaboró	Nombre y firma de quien revisó	Nombre y firma de quien aprobó

## Implementación, descripción de medidas prácticas y evaluación de resultados del Principio 4 "Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"

En Grupo C&H tenemos un Reglamento Interior de Trabajo registrado ante la Junta lo cual da transparencia y garantía al respeto de las disposiciones locales, nacionales, también contamos con un Código de ética y honor así como con políticas de contratación y movimientos, jornadas de trabajo que amplían nuestro margen de acción respecto a las disposiciones internacionales en el cumplimiento de derechos humanos y laborales, también se cuenta con un Manual de bienvenida y un Manual de inducción para dar a conocer a nuestros colaboradores sus derechos e informarlos sobre la eliminación del trabajo forzoso o discriminación de cualquier tipo.



MANUAL DE BIENVENIDA	
<b>ÍNDICE</b>	
4	Carta de bienvenida
5	Información sobre nosotros
6	Directrices estratégicas
7	¿Dónde estamos?
8	Principales marcas
9	Nuestra Compañía
10	Responsabilidad Social Corporativa
12	Código de Ética y Honor
13	Decálogo de Ética
14	Prevención de riesgos laborales
15	Estructura de nuestro grupo
17	Nuestros servicios
18	Tu primer día
20	¿Cómo nos comunicamos?
22	Derechos y deberes de los trabajadores
	Remuneración, incentivos y promoción
	Seguridad y formación
	Desarrollo profesional
	Oportunidades para discapacitados
	Igualdad de género y conciliación de la vida familiar y laboral
	Información útil para nuevos empleados

	<b>Manual de políticas y procedimientos aplicable al Comité de Ética y Honor de Grupo C&amp;H.</b>	Página: 1 de 9
		Modificación: 000
FECHA: 22/03/2017		CÓDIGO: CYH-001-RSE/DO

Grupo <b>C&amp;H</b>	<b>Políticas de contratación y movimientos</b>	Página: 1 de 10
		Modificación: 000
	FECHA: 22/03/2017	CÓDIGO: CYH-001-PRH/DO

	<b>Políticas de jornada, horarios, permisos, licencias y vacaciones del personal</b>	Página 1 de 13
		Modificación 000
	FECHA: 22/03/2017	CÓDIGO: CYH-001-OPRO/VO

### Manual de políticas y procedimientos aplicable al Comité de Ética y honor de Grupo C&H.

### Políticas de contratación y de movimientos

### Políticas de jornada, horarios, permisos, licencias y vacaciones del personal

		
Lic. Mauricio Torresilla Colín Dirección de Desarrollo Organizacional	Lic. Adriana Hernández Olivera Dirección Ejecutiva	C.P. Carlos Hernández Olivera Dirección General
Nombre y firma de quien elaboró	Nombre y firma de quien revisó	Nombre y firma de quien aprobó

		
Lic. Mauricio Torresilla Colín Dirección de Desarrollo Organizacional	Lic. Adriana Hernández Olivera Dirección Ejecutiva	C.P. Carlos Hernández Olivera Dirección General
Nombre y firma de quien elaboró	Nombre y firma de quien revisó	Nombre y firma de quien aprobó

		
Lic. Mauricio Torresilla Colín Dirección de Desarrollo Organizacional	Lic. Adriana Hernández Olivera Dirección Ejecutiva	C.P. Carlos Hernández Olivera Dirección General
Nombre y firma de quien elaboró	Nombre y firma de quien revisó	Nombre y firma de quien aprobó

Con estos lineamientos, manuales y políticas hemos logrado:

Asegurarnos que el 100% de nuestros colaboradores conocen y comprenden sus derechos, así como sus obligaciones, no permitiendo la discriminación en cualquiera de sus formas, el trabajo forzoso o cualquier acción que viole los derechos laborales y humanos de nuestros colaboradores.

Que el 100% de los contratos individuales de trabajo firmados con nuestros colaboradores indican los términos y condiciones, obligaciones, derechos, jornada, el carácter voluntario del empleo, la libertad de poder rescindir el contrato y las sanciones que pueden estar asociados con una salida o el cese del trabajo.

Para Grupo C&H el resguardo de la confidencialidad de la información de nuestros clientes y trabajadores es importante por lo que tenemos una política que cuida ese tema además de la no confiscación de documentos de identidad de los trabajadores.

El lenguaje de nuestros contratos son de fácil comprensión en el idioma español que es el que se habla en las ciudades donde tenemos presencia.



## En la comunidad

Participamos con bolsas de trabajo de las universidades y con los sistemas municipales, estatales y nacional de empleo, promoviendo la generación de empleos justos y dignos.

A través de una de nuestras unidades de negocio contribuimos al desarrollo de la formación profesional y las alternativas de generación de ingresos, incluyendo los programas de financiación de microcréditos para nuestros colaboradores.

En conjunto con gobiernos estatales y municipales hemos fomentado programas de salud y nutrición complementaria para los trabajadores apartados del trabajo forzoso peligroso, y proporcionar atención médica para ayudar a los afectados por enfermedades profesionales y la malnutrición como resultado de su trabajo involuntario.

## Implementación, descripción de medidas prácticas y evaluación de resultados de los Principios 5 y 6: "Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil" y "Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"

Para Grupo C&H es importante integrar al equipo al mejor talento para cada actividad asegurando:

- Que se cumpla con el perfil, competencias técnicas, nivel educativo, actitudes y valores, descritos en los perfiles de puesto.
- Que demuestren tener las habilidades para el desempeño de las funciones asignadas a su puesto y potencial para crecer dentro de la organización sin importar raza, género, estrato social, religión o preferencia sexual.
- Que demuestre tener afinidad a los valores e intereses con la empresa.

Grupo C&H siempre busca fomentar un ambiente de trabajo de alta satisfacción entre su personal, respetando en todo momento los valores y la dignidad de la persona, por tal motivo en igualdad de circunstancias se considerara como primera opción al personal interno.

Así mismo apoyamos la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación (Principio 6 del Pacto Mundial). En Grupo C&H abrimos oportunidades a grupos vulnerables, promovemos la equidad de género y reconocemos el talento de las mujeres por eso tenemos una política en la que se busca tener al menos el 70% de la plantilla del grupo integrado por mujeres.

En Grupo C&H apoyamos la abolición efectiva del trabajo infantil (Principio 5 del Pacto Mundial), por lo que bajo ninguna circunstancia de emplearán menores de edad, lo cual verificaremos cuidadosamente en nuestros procesos de selección,

	<b>Políticas de contratación y movimientos</b>		Página 1 de 10
			Modificación: 000
	FECHA: 22/07/2017		CÓDIGO: CYH-001-PRH/00

### Políticas de contratación y de movimientos

 Lic. Mauricio Torredilla Colón Dirección de Desarrollo Organizacional	 Lic. Adriana Hernández Olivera Dirección Ejecutiva	 C.P. Carlos Hernández Olivera Dirección General
Nombre y firma de quien elaboró	Nombre y firma de quien revisó	Nombre y firma de quien aprobó



# Políticas de contratación y movimientos

Página 2 de 10

Modificación: 000

FECHA: 22/07/2017

CÓDIGO:

CYH-001-PRH/00

## 1. Objetivo

Definir las bases, metodología y normas de operación para garantizar que los ingresos del personal se hagan de forma ordenada, respetando a las políticas y normas institucionales de Grupo C&H, así como aplicar dentro del marco normativo y organizativo, el análisis, validación, control, autorización y trámites necesarios para las propuestas de movimientos de personal, altas por nuevo ingreso, reingreso, cambios de nivel/puestos y/o unidades de negocio, nivelaciones y/o ajustes de salario y base de personal.

## 2. Alcance

Todo el personal de Grupo C&H que requiera contratar capital humano y/o realizar movimientos de puestos.

## 3. Referencias

- Ley Federal del trabajo
- Reglamento interno de trabajo
- Código de ética y honor de Grupo C&H

## 4. Definiciones

- Contratación:** Ingreso de capital humano que cubra con el perfil para cubrir las vacantes para la organización, de manera que contribuya al logro de los objetivos organizacionales.
- Movimiento de Puesto:** Reclasificación de puestos de acuerdo a las competencias demostradas por un colaborador y su trabajo desempeñado de forma sobresaliente.
- Descripción de puesto:** Documento que contiene el objetivo, competencias, perfil y funciones que debe desempeñar cada puesto definido dentro de la estructura organizacional.
- Requisición de personal:** Documento que se utiliza para solicitar personal, para un nuevo puesto o sustitución.
- Personal competente:** Personal que cumple con los requisitos de educación, entrenamiento, habilidad y experiencia requerida en la descripción del puesto.
- Entrenamiento mínimo:** Se refiere al entrenamiento o capacitación mínima que el personal debe dar de recibir o traer consigo y con evidencia al ingresar a un puesto.
- Habilidad:** Destreza para realizar eficazmente una tarea o actividad física, mental o social.
- Comportamiento ético:** Comportamiento acorde a los principios y valores de la organización descritos en el código de ética y honor.
- Igualdad de género:** Trato equitativo para mujeres y hombres.

# ÍNDICADORES DE INCLUSIÓN Y EQUIDAD

Grupo

**C&H**

TU ALIADO EN CAPITAL  
HUMANO.

Grupo **C&H** TU ALIADO EN CAPITAL  
HUMANO.

## Indicadores de equidad de género

### Porcentaje de género en direcciones :

- El 60% de las Direcciones de Grupo C&H son dirigidas por mujeres
- El 40% de las direcciones en Grupo C&H son dirigidas por hombres.

### Porcentaje de género en gerencias:

- El 70% de las gerencias de Grupo C&H son dirigidas por mujeres
- El 30% de las direcciones en Grupo C&H son dirigidas por hombres.

### Distribución por género colaboradores:

- Hombres: 33%
- Mujeres: 67%

Porcentaje de colaboradores  
pertenecientes a grupos  
minorías (discapacidad,  
LGBT, otros).



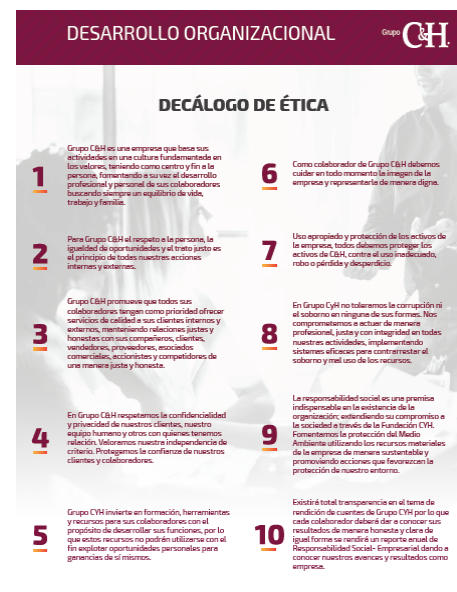
**10%**



## Implementación, descripción de medidas prácticas y evaluación de resultados del Principio 7 "Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"

Los pasos que en Grupo C&H hemos implementado en la aplicación de este principio son los siguientes:

- Desarrollamos un código y decálogo de ética y conducta donde confirmamos nuestro compromiso para el cuidado de la salud y el medio ambiente.



Creamos un comité de ética y conducta, así como comité del medio ambiente y un manual y políticas que promueven, supervisan y evalúan el desempeño de la empresa y nuestros grupos de interés respecto a la gestión de riesgos en áreas temáticas sensibles.



### INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ÉTICA Y HONOR 2017 -2019

grupocyh.com  
01 800 836 68 99



**Presidente del Comité**  
Lic. MAURICIO TORRECILLA COLÍN



**Secretario**  
Lic. MARIA LETICIA SAENZ MARTINEZ



**Vocero 1**  
Ing. RICARDO CASTRO CRUZ



**Vocero 2**  
C.P. LETICIA SERRANO AMADOR



**Vocero 3**  
LIC. JOSÉ ROBERTO TREVINO BARCENAS

#### Medios de denuncia

Cualquier colaborador, cliente, proveedor que quiera presentar una denuncia o queja podrá presentarla a través de alguno de nuestros medios de denuncia, los cuales son medios de comunicación institucionales hechos para que reporten el incumplimiento de las normas de código de ética, garantizando absoluta confidencialidad.

El levantamiento de denuncias se deberá llevar a cabo a través de los medios institucionales de denuncia designados específicamente para ello que se enlistan a continuación:

##### 1. Atención Línea de Ética "ALE".

- Ingresar a la página principal de Grupo CH [www.grupocyh.com](http://www.grupocyh.com)
- Dar click en la pestaña compromiso social



- Ir a la parte de código de ética y abrir el recuadro Atención Línea de Ética.



Procuramos y promovemos una comunicación bidireccional con las partes interesadas. Abrimos espacios de interacción y comunicación en nuestra página de internet, tenemos medios de comunicación y atención con nuestros clientes y cualquier grupo de interés como colaboradores, proveedores.

Creamos medios de denuncia en donde se pueden atender las consultas y quejas relacionadas a cualquier conducta que no respete nuestro código.



## Medios de denuncia



### 8. ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA Y HONOR.

El comité de ética es un órgano interno formado para atender las denuncias de forma confidencial, objetiva y garantizar el cumplimiento del código de ética y honor, reglamento interior de trabajo y valores de Grupo C&H.

Cualquier colaborador puede presentar su denuncia a través de los medios de denuncia, las cuales serán analizadas por el Comité de Ética y Honor del grupo, quien sesionará y resolverá de acuerdo a lo estipulado dentro del reglamento interior de trabajo, código de ética y honor y los valores institucionales.

Si tienes alguna denuncia que quieras hacer preséntala a través de alguno de nuestros medios de denuncia, los cuales son medios de comunicación institucionales hechos para que nuestros colaboradores reporten el incumplimiento de las normas de código de ética, garantizando absoluta confidencialidad.

Es muy fácil: puedes enviar un correo directamente a [etica@grupocoh.com](mailto:etica@grupocoh.com) o a través de "800" Atención Línea de Ética: [www.grupocoh.com](http://www.grupocoh.com) > compromiso social > código de ética > Atención Línea de Ética

### PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA

- 1** Denunciante tiene necesidad de levantar una denuncia por incumplimiento en las normas de conducta del Código de Ética.
- 2** Denunciante considera previo al levantamiento de su denuncia los siguientes aspectos:
  - Razonar muy bien antes de actuar: evaluar opciones y consecuencias.
  - Considerar: ¿Quién puede verse afectado con su decisión en caso de que su percepción no sea correcta?
  - Actuar con Honestidad.
  - Ser consciente que involucrar el prestigio de una persona inocente o no informar con oportunidad algún tipo de violación al Código de Ética le hace corresponsable.
  - Revisar bien el Código de Ética e identificar que norma de conducta, principio filosófico, valor o parte del decálogo es la que se está infringiendo.
  - No utilizar los medios de denuncia como última opción para resolver las situaciones que se le presentan.
- 3** Denunciante levanta la denuncia a través de los medios institucionales:
  - Como electrónico: [etica@grupocoh.com](mailto:etica@grupocoh.com)
  - Atención Línea de Ética: [www.grupocoh.com](http://www.grupocoh.com) > compromiso social > código de ética > Atención Línea de Ética
- 4** Denunciante Proporciona los siguientes datos:
  - Nombre del denunciante (opcional puede ser anónimo)
  - Puesto
  - Fecha
  - Nombre y puesto del colaborador denunciado (opcional puede ser anónimo)
  - Descripción clara del hecho que se denuncia, señalando día en que ocurrió, la hora, indicando las palabras exactas de ser el caso las personas involucradas, testigos e indicar los elementos con los que cuenta para sustentar los hechos.
  - Enviar los elementos que sustentan la denuncia, y en caso de no contar con ellos, señalar en dónde pueden obtenerse para que el comité de ética ponga en acción los mecanismos correspondientes para obtenerlos.
  - Indicar de forma clara y específica qué Norma de Conducta, Principio Filosófico, valor o parte del decálogo es la que consideras que se está infringiendo.

Promovemos la salud de nuestros colaboradores a través campañas de vida saludable.

**Programa vida saludable**

**Cuida tu cuerpo**

Actívate

Inspírate

Ver mejor

Grupo **C&H**

Estimado colaborador,

Como parte del programa vida saludable ver mejor te invitamos a realizarte el examen de la vista sin costo, esta invitación también aplica para tus hijos y pareja.

EL PRÓXIMO LUNES 11 DE DICIEMBRE DE 1:00 PM A 4:00 PM en las oficinas corporativas.

¡ TE ESPERAMOS!

Promovemos en nuestros proveedores el cuidado del medio ambiente.

## **Programa Desarrollo de Proveedores locales y Compras Sustentables**

### **Reporte de implementación del programa Desarrollo de Proveedores locales**

Durante el año 2017-2018, continuamos ampliando los programas de responsabilidad social empresarial, dando inicio al programa de desarrollo para proveedores locales, teniendo como objetivo estimular el crecimiento económico y generar nuevas oportunidades de negocio con empresas locales y así mejorar sus estándares de calidad y sus condiciones comerciales.

En el período de este Reporte, desarrollamos diversas acciones y actividades relacionadas al desarrollo e implementación en una fase inicial del programa que se describe en las siguientes etapas:

#### **Etapas 1**

##### **Actualización de la base de datos de proveedores**

En 2017, nos propusimos tener una herramienta de información sobre empresas prestadoras de servicios y productos requeridos por Grupo C&H. Para ello, se hizo la actualización y convocatoria de proveedores locales que contarán con los servicios y/o productos requeridos por Grupo C&H.



Actualmente ya se cuenta con una base de datos con al menos tres distintos proveedores locales de los principales servicios y productos contratados.

## Etapa 2

### Listado de necesidades de Grupo C&H

En conjunto con el área de tesorería y adquisiciones, se hizo un listado de necesidades actuales y proyectadas afines a los proyectos estratégicos de Grupo C&H, buscando aumentar la oferta de productos que pueden ser provistos por la comunidad. A tal fin, seleccionamos los ítems de inventario que podrían ser provistos por la comunidad. De esta manera, identificamos 30 productos.



## Etapa 3

### Inclusión de cláusula en contratos



Para aumentar la oferta de servicios y productos que pueden ser provistos por la comunidad, decidimos incluir una cláusula de compra local en los nuevos contratos.

Definición de una política interna para el desarrollo de proveedores locales



## **Etapas 4**

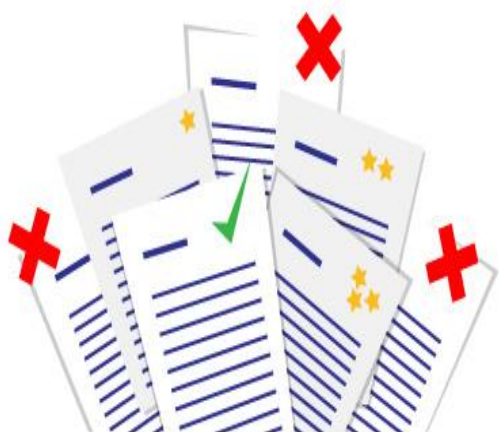
### **Convocatoria y selección de proveedores locales**

Convocatoria a proveedores e invitación al programa. Se hizo la convocatoria a más de 100 proveedores locales incluyendo emprendedores y MIPYMES.



## **Etapas 5**

### **Evaluación periódica del programa y de los servicios que otorgan los proveedores**



- ✓ Evaluar periódicamente el nivel de servicio que otorgan los proveedores haciendo uso de la Encuesta de Satisfacción para fomentar la sana competencia y evitar el riesgo en las operaciones de la compañía.
- ✓ Evaluar la satisfacción de los proveedores con respecto a la transparencia y claridad de los procesos de selección y licitación.

## **Etapas 6 (por ejecutarse)**

### **Capacitación para proveedores locales**

Con esta etapa se busca contribuir en mejorar las competencias técnicas, humanas y relacionales de los proveedores locales.



Para ello, desarrollamos 5 módulos con los siguientes contenidos que planeamos impartir durante del 2019, ya que se tenga fortalecido y bien ejecutadas las etapas anteriores:

- Ética y Responsabilidad.
- Desarrollo Organizacional.
- Gestión de Recursos Humano.
- Manejo correcto de una nómina.
- Selección de talento.
- Taller de negociación.

## Implementación, descripción de medidas prácticas y evaluación de resultados del Principio 8 "Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"

Los pasos que Grupo C&H ha adoptado para promover la responsabilidad ambiental son los siguientes:

Definimos un Comité de Medio ambiente que tiene las siguientes líneas de acción:

- Proponer a la Dirección general las políticas y las estrategias para incluir el desarrollo sostenible – la prosperidad económica, la calidad ambiental y la equidad social con el objetivo que la alta dirección incluya en su estrategia y visión de negocio elementos tangibles del cuidado del medio ambiente.
- Desarrollar objetivos e indicadores de sostenibilidad.
- Establecer un programa de consumo responsable y uso de los recursos responsables, al ser una empresa de servicios no tenemos un fuerte impacto ambiental pero aun así que han considerado varias iniciativas como:

El edificio en el que estamos es un edificio que tiene certificación LEED y es un edificio libre de humo.



**En Grupo C&H, ya somos un edificio libre de humo**

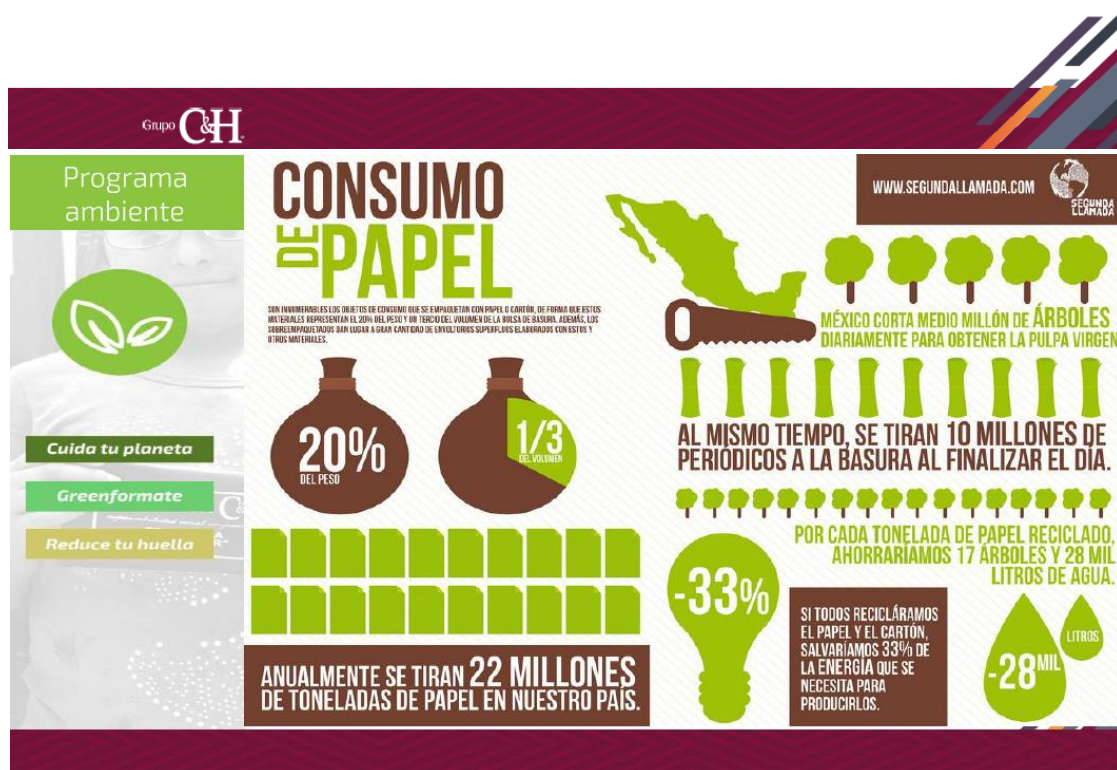
A partir de este mes está prohibido fumar dentro de las instalaciones de Grupo C&H, esto entró en vigor en la nueva política edificio libre de humo, dentro de las iniciativas de convertirnos en un edificio libre de humo.



**Edificio**  
**100%**  
**libre del humo de tabaco**

- Lanzamos campañas donde promovemos el cuidado del medio ambiente a través del uso responsable de materiales de trabajo y de la reducción de uso del automóvil.

## Campaña cuidado y preservación del medio ambiente Grupo C&H





Programa  
ambiente



Cuida tu planeta

Greenformate

Reduce tu huella

A TRAVES DE LA CAMPAÑA UTILIZA EL  
TRANSPORTE SE HA LOGRADO:

- Reducir el uso del coche en el 50% de los colaboradores en oficinas corporativas
- Aumentar el índice de puntualidad
- Reducir el gasto en transportación de los colaboradores
- Disminuir la invasión de autos estacionados en la zona



## Implementación, descripción de medidas prácticas y evaluación de resultados del Principio 9 "Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente"

Bajo este punto promovemos el reciclaje de materiales.

El uso de las tecnologías saludables que generan menos residuos y desechos.

Cada año obtenemos la certificación REEMSA como empresa ambientalmente responsable.

[illegible]

## **Implementación, descripción de medidas prácticas y evaluación de resultados del Principio 10 "Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno"**

En Grupo C&H nos unimos al Pacto Mundial de la ONU respecto a la lucha contra la corrupción y la aplicación del décimo principio:

- De manera Interna: Incorporamos este principio en nuestro código de ética y honor y en nuestro decálogo de ética, así mismo tenemos implementadas políticas cuyo objetivo es evitar la corrupción en cualquier de sus formas incluida la extorsión y el soborno en todos los niveles.
- Externo: Algunas de nuestras mejores prácticas es implementar un programa de desarrollo de proveedores en el que también incorporamos este principio con el que queremos prevenir y detectar cualquier tipo de corrupción.

También en nuestras políticas comerciales tenemos políticas que buscan evitar cualquier tipo de prácticas de corrupción, soborno o extorsión.

Uno de nuestros retos es promover la acción colectiva en este principio buscando uniros a otras empresas del sector.

## Calidad de vida en el trabajo

### Informe de capacitación Grupo C&H

#### I. RESUMEN EJECUTIVO

La dirección de personas y desarrollo organizacional cumpliendo con el rol institucional de contribuir a la alineación de la organización en las directrices estratégicas de negocio, responsabilidad social empresarial y desarrollo de los colaboradores, durante el período de agosto de 2017 a agosto de 2018 obtuvo un resultado de 50 eventos de capacitación realizados, teniendo al 95% de los colaboradores capacitados en los aspectos de responsabilidad social, en la misión, visión, valores, planeación estratégica de la empresa, código de ética y conducta de Grupo C&H, así como en el fortalecimiento de competencias y actualización y desarrollo personal y profesional de los colaboradores y de propiciar un ambiente sano de trabajo. Durante este período se invirtió un total de más de 330hrs en capacitación.

#### III. PRINCIPALES LOGROS

- a) Inducción a todos los colaboradores de Grupo C&H: Se ha capacitado al 100% de los colaboradores que han ingresado, así mismo se realizó una gira de re inducción a la organización en la que se capacitó a todos los integrantes de la empresa, en esta capacitación se comunicó las directrices estratégicas de negocio, misión, visión, valores, filosofía, mística y rumbo de la organización, así como se capacitó en los nuevos sistemas y procedimientos de operación bajo la implementación de la plataforma Intelisis.





Ejemplo de los eventos de desarrollo y capacitación que implementamos:

Convención anual 2018. Se realizó por primera ocasión la convención anual en la que se llevó al 100% de los colaboradores a Ixtapa Zihuatanejo con la intención de compartir la estrategia de Grupo C&H, así como las líneas de acción, objetivos por área, alineación de objetivos, responsabilidad social empresarial, medios de denuncia, decálogo de ética, actualización y desarrollo de los colaboradores en la nueva cultura de atención y satisfacción total de nuestros clientes, actualización profesional de nuestros colaboradores.

Capacitación ERP C&H. Se capacitó al 100% de los equipos operativos en el uso del SISTEMA ERP C&H con el que se implementaron cambios en la operación, para optimizar los procesos y tener mejoras en tiempos, calidad de los servicios, ahorro de energía, papelería, y mejora en la calidad de vida de los trabajadores.



## Conclusiones y compromisos para el siguiente año:

Como se mencionó a lo largo de este documento, este año tendremos el gran objetivo de obtener la certificación ISO 9001: 2015 con la finalidad de garantizar la calidad de nuestros procesos en beneficio de nuestros grupos de interés. Actualmente estamos trabajando arduamente para lograrlo con el objetivo de anunciar este gran logro para nuestro COP 2018 - 2019.

En temas de Responsabilidad Social Empresarial, reafirmaremos nuestros compromisos con el Pacto Mundial y con el CEMEFI, para ello seguiremos comprometidos en seguir implementando en nuestra gestión los principios y alinearnos a los programas, cumpliremos con nuestro COP en tiempo y forma.

Adicionalmente, seguiremos manteniendo y generando nuevas alianzas filantrópicas.

Durante este próximo año mantendremos nuestro compromiso con la mejora continua no sólo en temáticas de RSE, si no también de nuestros servicios, de nuestras herramientas, nuestros beneficios para colaboradores y en general para todos nuestros grupos de interés, alineados a nuestra estrategia de sustentabilidad.

